# RAPPORT ANNUEL DE GESTION
# 2007-2008

## Régie du logement

Québec

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION
# **2007-2008**

Régie du logement

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION
# **2007-2008**

## Régie du logement

Régie
du logement
Québec

Le contenu du présent rapport a été rédigé
par le personnel de la Régie du logement.

Ce rapport est disponible sur le site Internet
de la Régie du logement à l'adresse suivante :
www.rdl.gouv.qc.ca

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans le présent rapport,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2008
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-52798-5 (version imprimée)
978-2-550-52799-2 (pdf)
ISSN : 1706-9114 (version imprimée)
1911-0677 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

M. Michel Bissonnette
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

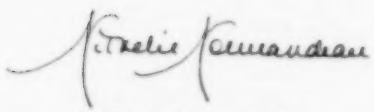
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2007-2008.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La vice-première ministre et ministre des Affaires municipales et des Régions,



Nathalie Normandeau
Québec, juin 2008

Madame Nathalie Normandeau
Vice-première ministre et ministre des Affaires municipales et des Régions
Édifice Jean-Baptiste-De-La-Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

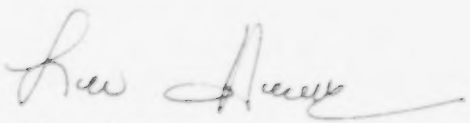
Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Régie du logement pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,



Me Luc Harvey
Montréal, juin 2008

## DÉCLARATION DE FIABILITÉ

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité.

Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents.

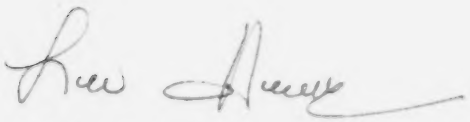
Ce rapport pour l'année 2007-2008 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Le président,



Me Luc Harvey
Montréal, juin 2008

## RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Luc Harvey
Président
Régie du logement

Monsieur le Président,

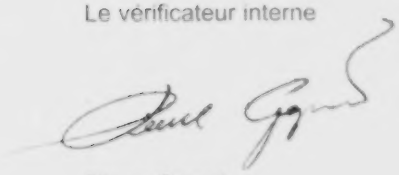
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre la Régie du logement et le ministère des Affaires municipales et des Régions et conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés à la section 5 du Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Régie du logement concernant la planification stratégique 2005-2008 et le plan d'action 2007-2008. Comme il s'agit de la deuxième année de validation, toute l'information relative à des exercices antérieurs à l'exercice 2006-2007 ou y faisant référence n'a fait l'objet d'aucune appréciation.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données divulguées incombe à la direction de la Régie du logement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mandat.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification concernant les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés à la section 5 du rapport annuel de gestion 2007-2008 concernant la planification stratégique 2005-2008 et le plan d'action 2007-2008 nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne



Pierre Gagné
Québec, mai 2008

# Table des matières

**DÉCLARATION DE FIABILITÉ** ..... IX
**RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE** ..... XI
**LE MOT DU PRÉSIDENT** ..... XVII

**1. Présentation de la Régie du logement** ..... 1

**LA MISSION** ..... 1
**LES VALEURS** ..... 1
**LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES** ..... 1
**L'adjudication** ..... 1
– Le fonctionnement du tribunal ..... 2
– Des décisions exécutoires ..... 2
**Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements** ..... 2
**L'information** ..... 3
– Le site Internet ..... 3
– Le service de renseignements téléphoniques ..... 3
– Les bureaux de la Régie du logement ..... 3
– Les publications et les séances d'information ..... 4
**La conciliation** ..... 4
**LA CLIENTÈLE** ..... 4
**LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE** ..... 4
**L'ORGANISME** ..... 4
**La composition** ..... 4
**La structure organisationnelle** ..... 5
– La présidence ..... 5
– La vice-présidence aux activités du Tribunal ..... 5
– La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et de la direction du bureau de la présidence ..... 6
– Les mécanismes de régie interne ..... 6
– Le Comité de direction ..... 6
– Le Comité de direction élargi ..... 6
– L'Assemblée des régisseurs ..... 7
– Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation ..... 7

**2. Contexte et enjeux** ..... 9
**LE CONTEXTE** ..... 9
– Audition des causes ..... 9

– Décisions rendues . . . . . 9
– Volume en attente . . . . . 10
LES ENJEUX . . . . . 11

**3. Sommaire des statistiques** . . . . . 13

**4. Plan stratégique 2005-2008** . . . . . 19

LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION
POUR L'EXERCICE 2007-2008 . . . . . 19

**5. Résultats relatifs au Plan stratégique et au Plan d'action** . . . . . 23

**Orientation 1** . . . . . 23

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DANS LA PRESTATION
DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

**AXES D'INTERVENTION**

1.1 Délais de traitement . . . . . 23
1.2 Conciliation . . . . . 24
1.3 Règlement à l'amiable à l'audience . . . . . 25
1.4 Qualité et cohérence des décisions . . . . . 25

**Orientation 2** . . . . . 26

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE
ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

**AXES D'INTERVENTION**

2.1 Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle . . . . . 26
2.2 Partenariat . . . . . 33

**Orientation 3** . . . . . 33

CONTRIBUER AUX ORIENTATIONS DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE
LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE

**AXES D'INTERVENTION**

3.1 Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation . . . . . 33
3.2 Modernisation de la gestion . . . . . 34

**6. Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens** ... 39

**ENGAGEMENT 1**
Des services empreints de courtoisie ... 39

**ENGAGEMENT 2**
Des services accessibles partout au Québec ... 39

**ENGAGEMENT 3**
Des démarches simples ... 40

**ENGAGEMENT 4**
De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours ... 40

**ENGAGEMENT 5**
Des outils de négociation disponibles en temps utile ... 40

**ENGAGEMENT 6**
Des audiences fixées dans les meilleurs délais possibles ... 41

**ENGAGEMENT 7**
Des décisions rendues dans les plus brefs délais ... 41

**7. Qualité des services aux citoyens** ... 43

Le traitement des plaintes ... 43
– Plaintes réparties selon le motif ... 43
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2007-2008, selon le guichet d'entrée et le motif ... 44

**8. Utilisation des ressources** ... 45

Les ressources humaines ... 45
Les ressources financières ... 47
Les ressources informationnelles ... 47
Indicateurs de gestion de l'organisation en regard de l'utilisation des ressources ... 49

**9. Exigences législatives et réglementaires** ... 51

Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels ... 51
Accès à l'information ... 51

Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise ..... 52
Politique concernant la santé des personnes au travail ..... 52
Programme d'accès à l'égalité des renseignements généraux ..... 53
Plan d'action à l'egard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement pour les personnes handicapées ..... 56
Éthique et déontologie ..... 58
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration ..... 58
Allégement réglementaire et administratif ..... 59
Suivi des recommandations du vérificateur général ..... 60

**10. Informations financières 2007-2008** ..... 61
Rapport de la Direction ..... 61
Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2008 ..... 62
Notes complémentaires ..... 63

**11. Décisions d'intérêt 2007-2008** ..... 65

**Annexes** ..... 67

**Annexe 1**
Liste des lois et règlements d'application ..... 67

**Annexe 2**
Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2008 ..... 69

**Annexe 3**
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2007-2008 ..... 70

**Annexe 4**
Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège ..... 71

**Annexe 5**
Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ..... 73

**Annexe 6**
Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement ..... 75

## LE MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je présente le rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Régie du logement. Ce rapport traite d'un exercice notamment marqué par mon arrivée à la présidence du tribunal, en janvier 2008. Il est donc pertinent de mentionner que plusieurs actions et dossiers étaient déjà entrepris lors de mon entrée en fonction. À cet effet, j'en profite pour remercier Me France Desjardins pour le travail accompli à la Régie du logement de 1998 à 2008, à titre de présidente.

L'un des faits saillants de l'exercice 2007-2008 a été l'implantation d'une nouvelle structure organisationnelle en février 2008, avec la mise en place de la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et du Bureau de la présidence. Cette réorganisation visait quatre principaux objectifs : l'harmonisation des règles, ce qui s'est notamment traduit par une direction unique pour la mise au rôle; la recherche d'un meilleur équilibre entre les trois directions territoriales (Direction territoriale de Montréal, Direction territoriale de l'Est et Direction territoriale de l'Ouest et du Nord); une meilleure responsabilisation des cadres; et enfin, une utilisation maximale des compétences de chacun.

Outre les efforts consentis à bonifier l'organisation de la Régie, beaucoup d'énergie a été déployée pour améliorer le rendement du tribunal. La Régie a bénéficié d'un plan de relève temporaire permettant d'augmenter de 32 à 40 le nombre de régisseurs, de sorte que le tribunal puisse composer avec les départs à la retraite sans compromettre ses activités.

Les effets de ce plan ont été notables. Les 8 nouveaux régisseurs ont permis d'entendre plus de 10 000 causes supplémentaires. Le volume de dossiers en attente est passé de 22 546 au 31 mars 2007 à 19 366 au 31 mars 2008, ce qui représente une diminution de 14 %. À moyen terme, cet effet bénéfique sur le nombre d'auditions devrait se répercuter de façon positive sur les délais d'audition. Il est important de préciser que la Régie a entendu près de 81 000 causes en 2007-2008, dont plus de 50 000 ont été entendues dans un délai de 60 jours.

Par ailleurs le 4 février 2008, la Régie a étendu le service de conciliation à l'ensemble du territoire du Québec. Le nombre de dossiers réglés en conciliation a augmenté de 10 % comparativement à 2006-2007. La Régie a ainsi atteint la cible qu'elle s'était fixée pour 2007-2008.

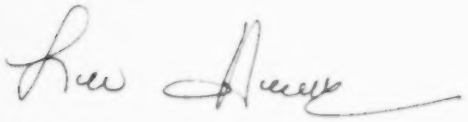
Concernant nos services d'information, un redressement important s'imposait pour améliorer notre taux de réponse téléphonique. Or, le taux de réponse est passé de 59 % en 2006-2007 à 70 % en 2007-2008. Il s'agit d'une amélioration de 11 points de pourcentage. L'amélioration de nos services d'information demeurera cependant une priorité au cours de l'exercice 2008-2009.

La Régie devra relever plusieurs défis majeurs au cours des prochaines années. Qu'ils soient liés au départ à la retraite de plusieurs employés qui détiennent une expertise unique dans leurs champs de compétence respectifs, ou encore dus aux modifications d'un marché du logement

locatif en constante évolution, nous devrons être prêts à y faire face. Il s'agira pour nous de faire de ces changements des moteurs créatifs nous permettant de réaliser nos objectifs.

En terminant, j'aimerais souligner l'engagement quotidien du personnel de la Régie du logement, et ce, à tous les niveaux d'intervention. Je suis heureux d'exprimer ici, à chacune de ces personnes, ma profonde gratitude.

Le président,



Me Luc Harvey

# 1. Présentation de la Régie du logement

La Régie du logement est un acteur de premier plan de la société québécoise, en tant que tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. La Régie du logement joint une population diversifiée composée de locataires et de propriétaires, possédant ou occupant près de 1 300 000 logements dispersés sur l'ensemble du territoire.

Depuis sa création en 1980, ce tribunal d'accès à la justice contribue de façon significative au maintien de la paix sociale et au rayonnement des valeurs de la société québécoise. En vue d'y parvenir, la Régie du logement met tout en œuvre pour favoriser des rapports équitables entre les propriétaires et les locataires et ainsi remplir au mieux sa mission.

## LA MISSION

Sa mission consiste à :

- décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi;
- favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires;
- veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- appliquer le Règlement sur les critères de fixation de loyer aux cas soumis.

## LES VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le **respect**, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la **diligence**, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la **loyauté**, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la **qualité**, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

## LES ACTIVITÉS ET LES SERVICES

Les activités et les services de la Régie du logement découlent des mandats que la loi lui confère.

### L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal au Québec qui a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 70 000 $.

Pour ce faire, elle applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence sans considération des montants en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

**– Le fonctionnement du tribunal**

La Régie du logement entend les demandes d'adjudication déposées à son greffe par les citoyens. Ces demandes doivent être présentées par écrit et exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours.

Pour permettre aux citoyens de faire valoir leurs droits, la Régie met à leur disposition plusieurs types de formulaires adaptés aux différents recours. Au besoin, le demandeur peut faire appel au personnel de la Régie pour l'assister dans la rédaction de sa demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence. On trouvera sur le site de la Régie, ainsi que dans ses bureaux, un formulaire d'information concernant la mise au rôle, réservé à l'usage exclusif des avocats. Il vise à favoriser une planification efficace de la mise au rôle.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience, où elles présentent leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors, en plus des règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, une procédure simple mais rigoureuse prévue à la loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement.

Au cours des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution.

**– Des décisions exécutoires**

La loi prévoit que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer. Une telle décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition d'obtenir la permission d'un juge de la Cour du Québec.

## Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement assure l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer aux cas qui lui sont soumis lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions du bail renouvelé. De plus, durant la période de reconduction des

baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

## L'information

La Régie du logement dispense des renseignements aux citoyens par Internet, téléphone, courriel et courrier. Les citoyens qui se déplacent dans les bureaux de la Régie peuvent également recevoir un service d'information et d'assistance pour la rédaction d'une demande.

La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par l'entremise de ses nombreuses publications.

Elle déploie des efforts considérables afin de donner accès aux citoyens à une information neutre et de qualité. Elle privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties.

### – Le site Internet

Le site Internet de la Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca) permet à la population de consulter une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts par l'organisme que sur les droits et obligations du citoyen locateur ou locataire.

De plus, les parties liées à une demande introduite auprès de la Régie peuvent y effectuer le suivi de leur dossier, en connaître les étapes du traitement, le détail de l'identification des parties, l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision rendue.

Le citoyen peut également, via le site Internet, s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel pour obtenir un complément d'information.

### – Le service de renseignements téléphoniques

Le service de renseignements téléphoniques, par l'entremise de son système de réponse vocale interactive (RVI), offre aux citoyens des capsules d'information sur un ensemble de sujets et est accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine.

L'accès au service téléphonique est simple : en région, par l'utilisation d'un seul numéro de téléphone sans frais : **1 800 683-BAIL (2245)**; pour les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil : **514 873-BAIL (2245)**.

En plus des capsules d'information, les usagers du service téléphonique peuvent communiquer directement avec un préposé aux renseignements durant les heures de bureau, pour obtenir une information juridique impartiale, rigoureuse et ponctuelle, centrée sur le respect des obligations mutuelles qu'entraîne la signature d'un contrat de bail.

### – Les bureaux de la Régie du logement

Il est aussi possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux de la Régie du logement. En plus de compléter l'information initiale sur les droits et obligations, le préposé peut guider le citoyen désireux de s'adresser au tribunal en l'informant des recours prévus par la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve. Lorsque le citoyen le requiert, le préposé peut aussi lui prêter assistance pour la rédaction de sa demande.

Dans les bureaux ouverts cinq jours par semaine, desservant une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

**– Les publications et les séances d'information**

La Régie du logement complète les sources d'information qu'elle met à la disposition de sa clientèle par un ensemble de publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve, ainsi que par des séances d'information dispensées à certains groupes, sur demande.

### La conciliation

La Régie du logement voit la conciliation comme un moyen privilégié d'harmoniser les relations des parties à long terme et de les responsabiliser au regard de la compréhension et du respect des droits et obligations qui découlent du bail, comme de toute autre relation contractuelle.

C'est pourquoi à toutes les étapes du processus, du moment où l'information est transmise au public par les préposés aux renseignements jusqu'à l'audition de la demande, le travail de l'ensemble des membres de la Régie du logement est orienté vers la conciliation des intérêts des deux parties dans le cadre du droit applicable.

C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement. Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'opportunité de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation.

De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande.

## LA CLIENTÈLE

Principalement composée de locataires et de propriétaires, la clientèle de la Régie du logement est variée. Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, près de 1 300 000 logements au Québec, dont près de 70 % se trouvent dans les régions métropolitaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

## LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE

En plus de renseigner les citoyens par l'entremise de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'intervenants dans le domaine du logement locatif. Enfin, la Régie cultive des liens de partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux appelés à intervenir en matière d'habitation.

## L'ORGANISME

### La composition

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau. Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au

Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs.

Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Au 31 mars 2008, la Régie comptait 42 régisseurs, y inclus le président et le vice-président, et 6 greffiers spéciaux à l'exclusion du secrétaire. Les régisseurs (à l'exception des dirigeants) entendent les causes civiles alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer.

Quant aux autres membres du personnel, ils sont nommés et, le cas échéant, promus selon les dispositions de la Loi sur la fonction publique du Québec.

## La structure organisationnelle

Fidèle à ses orientations visant une séparation plus nette des missions d'adjudication et d'information et afin de préserver, au regard du citoyen, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement était structurée, au 31 mars 2008, en trois unités administratives : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du Tribunal et la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et Direction du Bureau de la présidence.

La gestion des ressources humaines, financières et matérielles est confiée au Centre de services partagés du ministère des Affaires municipales et des Régions. Par ailleurs, la gestion des ressources informationnelles est assurée par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

### – La Présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement.

En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration d'orientations générales de l'organisme en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Veiller au respect de la déontologie, promouvoir le perfectionnement des régisseurs, donner au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet, analyser les effets de l'application de la loi et lui faire les recommandations qu'il juge utiles, font aussi partie de son mandat.

Le président assure le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

Le président dirige les travaux réalisés par le secrétaire de la Régie, qui, en tant qu'officier de l'organisme, conseille la direction, assure les liens avec les diverses entités au sein du gouvernement et ses autres partenaires.

À ce titre, il veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, agit comme répondant responsable de l'organisme, en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du Comité de direction et de l'Assemblée des régisseurs.

**– La Vice-présidence aux activités du Tribunal**

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Sous la responsabilité du vice-président, la Direction des services de soutien aux activités du Tribunal a notamment la responsabilité d'assurer l'atteinte des résultats en regard de la gestion des délais d'audience, du déploiement de l'offre de conciliation et de la qualité du secrétariat en matière d'adjudication. Cette direction regroupe le Service de coordination des rôles et de la conciliation, le Service du secrétariat des régisseurs et le Service du greffe sur l'ensemble du territoire.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

**– La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et Direction du Bureau de la présidence**

La Direction générale de l'administration assume :

- la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
- la réalisation ou la supervision des études visant, notamment, à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
- l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
- la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décision et la production des rapports d'information de gestion;
- l'élaboration des processus opérationnels;
- l'évaluation des programmes et la responsabilité de la gestion documentaire.

La Direction générale de l'administration assure les services d'information directe aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Elle supervise également le Service des plaintes et de la qualité des services, de même que l'équipe des communications internes et externes : production et édition de publications, diffusion de l'information au public et relations avec les médias.

De plus, la Direction générale de l'administration veille à l'application rigoureuse des ententes de services avec le Centre de services partagés du ministère des Affaires municipales et des Régions, chargé de fournir les services à la Régie en matière de ressources humaines, financières, matérielles, ainsi qu'avec le Centre de services partagés du Québec, chargé de fournir les services en matière de ressources informationnelles.

## Les mécanismes de régie interne

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement maintient des mécanismes de régie interne dont les quatre principaux sont le Comité de direction, le Comité de gestion élargi, l'Assemblée des régisseurs et le Comité qualité-cohérence-conciliation.

**– Le Comité de direction**

Le Comité de direction, composé du président, du vice-président aux activités du Tribunal, du secrétaire et de la directrice générale de l'administration, assure la mise en œuvre des orientations et politiques gouvernementales et l'adoption des politiques internes de la Régie, veille à la

réalisation des activités de l'organisme et assure le suivi du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources.

**- Le Comité de gestion élargi**

Le Comité de gestion élargi a pour raison d'être le partage d'information pertinente à la réalisation des objectifs de la Régie.

Composé du président, du vice-président aux activités du Tribunal, du secrétaire, de la directrice générale de l'administration, de la directrice des services de soutien aux activités du Tribunal, et des trois directeurs territoriaux, le comité se réunit une à deux fois par année.

**- L'Assemblée des régisseurs**

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle constitue un forum d'échanges entre les régisseurs, assurant ainsi leur contribution à l'élaboration des orientations générales de la Régie. L'assemblée permet également de sensibiliser les régisseurs aux objectifs liés aux délais de traitement des dossiers.

Ces échanges favorisent également la cohérence judiciaire, la mise à jour constante des connaissances juridiques et le développement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

**- Le Comité qualité-cohérence-conciliation**

Mandaté par le président, le Comité qualité-cohérence-conciliation, composé d'adjudicateurs, s'est doté de mécanismes afin de favoriser la cohérence et la qualité des décisions. Dans cette perspective, il prend connaissance des décisions, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore des dossiers qui sont soumis aux tables d'échanges juridiques qui, elles, sont composées de tous les adjudicateurs.

En matière de conciliation, ce comité propose des stratégies en vue de favoriser la conciliation prédécisionnelle. Le comité est également appelé à valider le contenu des publications et autres documents accessibles au public.

# 2. Contexte et enjeux

## LE CONTEXTE

L'année 2007-2008 en est une de premières « récoltes » puisque le plan de relève des régisseurs, mis en place en fin d'exercice 2006-2007, a porté ses premiers fruits. Puisque les principales cibles stratégiques en matière d'adjudication sont exprimées en termes de délais, il importe de jeter un coup d'œil sur le volume des dossiers traités afin d'apprécier dans son étendue la contribution de ce plan.

### Audition des causes

Le nombre d'audiences tenues pour les causes relatives au non-paiement de loyer est passé de 44 520 en 2006-2007 à 45 576 en 2007-2008, ce qui représente une progression de 2 %. En matière civile, la croissance du nombre d'audiences a été beaucoup plus forte, soit de 20 % avec 28 645 audiences en 2007-2008 contre 23 784 au cours de l'exercice précédent.

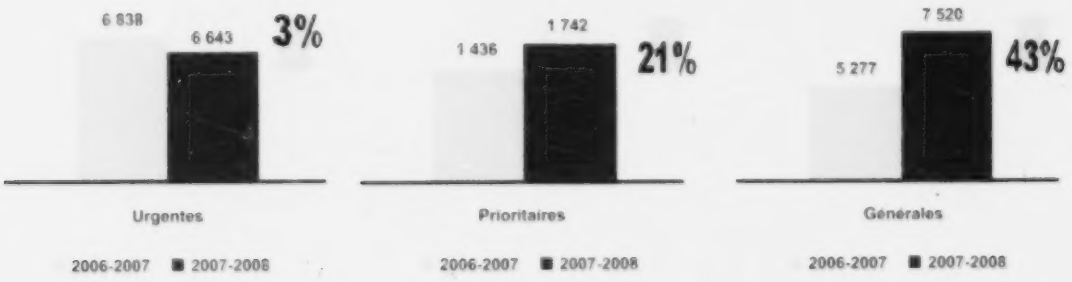
### Décisions rendues

La conclusion d'une audience peut prendre diverses tournures. Elle peut se terminer, entre autres, par une remise, par un désistement, par une entente, par une suspension, mais dans la majorité des cas l'audition de la cause est prise en délibéré par le régisseur et les justiciables reçoivent alors une décision du tribunal par la poste.

En 2007-2008, le nombre de décisions rendues en non-paiement de loyer est passé de 32 029 à 32 529, ce qui constitue un accroissement de 2 %. En ce qui concerne les autres causes civiles, la Régie a rendu 18 362 décisions en 2007-2008, contre 15 904 en 2006-2007, ce qui représente un accroissement de 15 %. Mentionnons dans ce cas que la plupart des dossiers sont regroupés en trois catégories suivant le degré d'urgence de la cause : causes urgentes, causes prioritaires et causes générales.

Parmi les causes générales, à savoir les causes les plus complexes à traiter et conséquemment celles qui nécessitent un temps d'audition beaucoup plus long, la Régie a accru son traitement de 43 %. Il s'agit là du plus bel exemple de la contribution du plan de relève car il démontre clairement que la Régie a consenti ses efforts à régler ses plus anciens dossiers. Cette amélioration a en revanche comme conséquence indésirable d'afficher temporairement des délais d'audience en hausse, comme il est démontré au chapitre 3.

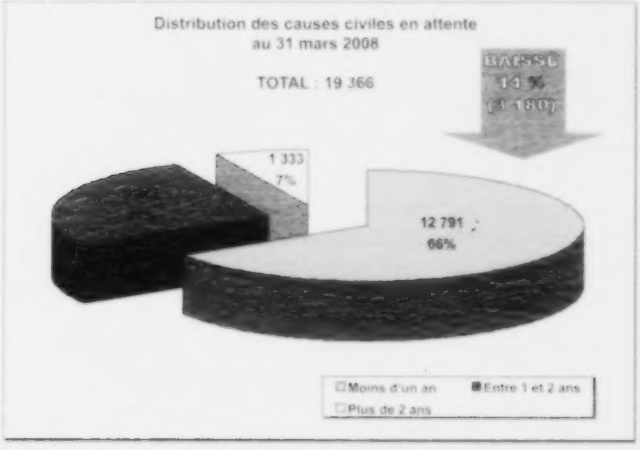
**Nombre de décisions rendues, matière civile, selon le degré d'urgence, exercices 2006-2007 et 2007-2008**

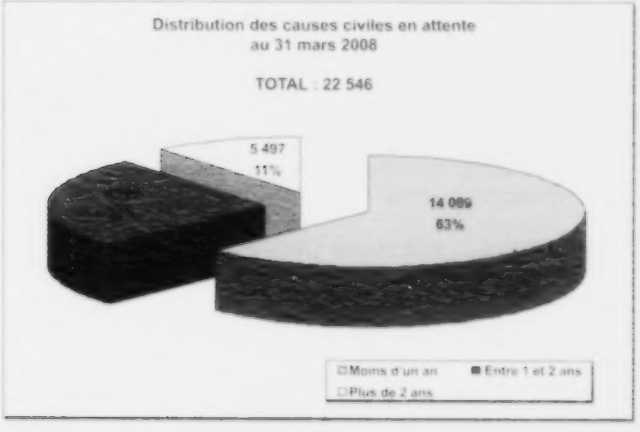


## Volume en attente

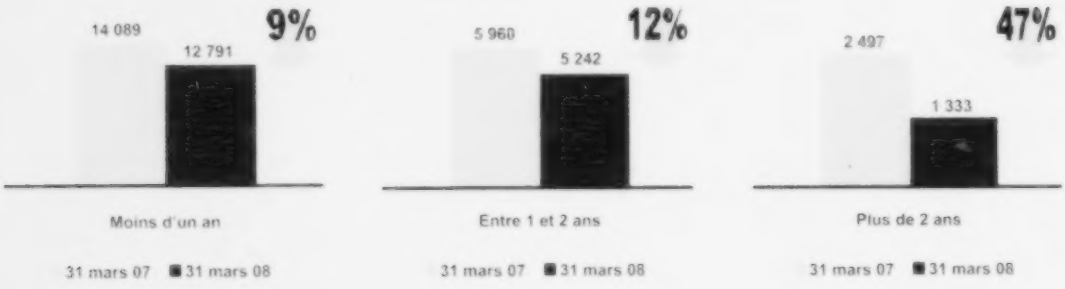
Enfin, les activités mentionnées précédemment contribuent ultimement à réduire le nombre de dossiers qui sont en attente pour une audience devant un régisseur. Le volume des dossiers en attente en matière de non-paiement de loyer, enregistré au 31 mars 2008, s'est allégé de 963 dossiers, ce qui correspond à une réduction de 6 % en regard du même mois il y a un an.

C'est en matière civile, cependant, que l'on note l'amélioration la plus appréciable. Le volume en attente est passé de 22 546 à 19 366 au cours de la même période, soit une diminution de 3 180 dossiers (-14 %). Il s'agit du plus bas volume enregistré depuis janvier 2005. Si l'on décompose ce volume en trois séquences, on s'aperçoit que la Régie a réalisé d'importants gains particulièrement en ce qui concerne le traitement de ses plus anciennes causes. En effet, le volume des causes dont la durée d'attente dépasse deux ans a chuté drastiquement de 47 %.



**Volume des causes en attente d'audience, matière civile, selon la durée d'attente, au 31 mars 2007 et au 31 mars 2008**




## LES ENJEUX

La Régie du logement devra relever plusieurs défis à court et moyen terme. Même si des gains appréciables ont été obtenus en 2007-2008 concernant le nombre de dossiers en attente au tribunal et le taux de réponse téléphonique, ces deux volets demeureront des préoccupations majeures.

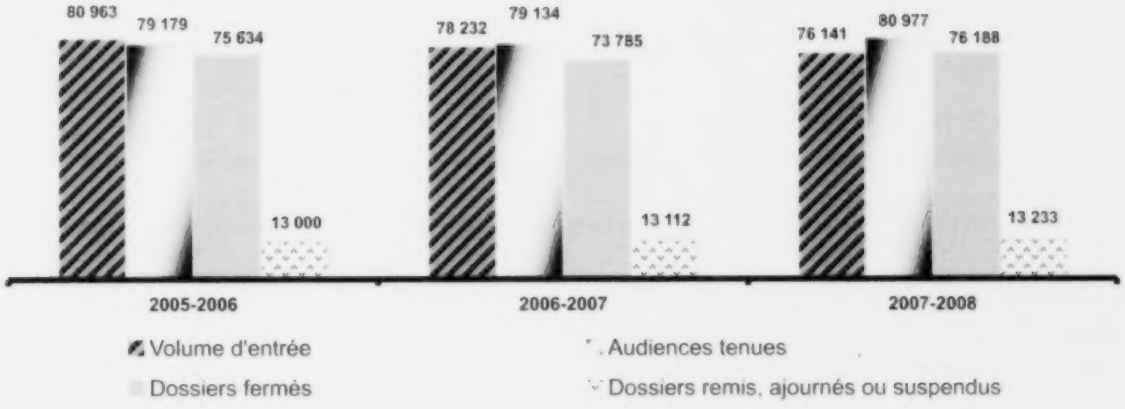
À l'égard du tribunal, le plan transitoire de relève des régisseurs a permis d'améliorer de façon significative la performance en matière de volume de dossiers traités. Il importe toutefois à la Régie de garantir une stabilité du tribunal à plus long terme de façon à construire sur les gains récemment obtenus.

Au chapitre du taux de réponse téléphonique, des efforts devront encore être consentis pour améliorer les façons de faire, dans une perspective de collaboration plus étendue avec Services Québec quant au service de première ligne.

Enfin, la Régie du logement devra adapter l'ensemble de son système d'information en fonction des plus récents changements technologiques, de façon à assurer une gestion efficace et efficiente de ses opérations. Cette mise à niveau technologique devrait également permettre une amélioration des performances de la Régie, tant pour les opérations du tribunal que pour l'information au public.

# 3. Sommaire des statistiques

### Graphique 3.1 : Activités judiciaires




### Graphique 3.2 : Volume d'entrée des causes, par grande catégorie

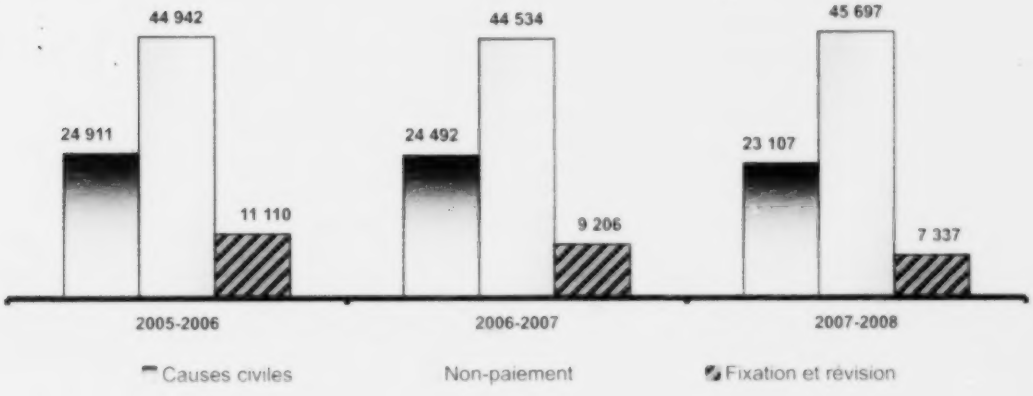


**Tableau 3.1 : Causes introduites ou relancées : CAUSES CIVILES**

| | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| **CAUSES CIVILES** | **24 911** | **24 492** | **23 107** |
| *variation (%)* | *4,0 %* | *-1,7 %* | *-5,7 %* |
| **Causes introduites par les propriétaires** | **15 929** | **15 356** | **14 526** |
| ***variation (%)*** | ***5,4 %*** | ***-3,6 %*** | ***-5,4 %*** |
| Demandes reliées au déguerpissement | 2 578 | 2 783 | 3 137 |
| Résiliation de bail pour autre motif | 4 875 | 4 723 | 4 733 |
| Recouvrement de loyer (cas spéciaux) | 2 497 | 2 411 | 2 251 |
| Rétractation d'une décision | 610 | 522 | 557 |
| Reprise du logement | 1 653 | 1 498 | 1 343 |
| Dommages-intérêts | 893 | 812 | 868 |
| Expulsion après échéance du bail | 306 | 365 | 332 |
| Ordonnances | 387 | 329 | 308 |
| Autorisation de convertir en copropriété divise | 245 | 177 | 201 |
| Aliénation d'un ensemble immobilier | 25 | 11 | 8 |
| Recours propres aux logements à loyer modique | 6 | 9 | 6 |
| Travaux majeurs (autorisation) | 34 | 92 | 25 |
| Autres recours | 1 820 | 1 624 | 757 |
| **Causes introduites par les locataires** | **8 002** | **8 061** | **7 722** |
| ***variation (%)*** | ***0,9 %*** | ***0,7 %*** | ***-4,2 %*** |
| Résiliation de bail | 639 | 707 | 726 |
| Diminution de loyer | 2 485 | 2 338 | 2 019 |
| Dommages punitifs | 518 | 495 | 471 |
| Autres dommages-intérêts | 808 | 778 | 742 |
| Rétractation d'une décision | 1 740 | 1 821 | 1 891 |
| Autorisation de déposer le loyer | 406 | 468 | 411 |
| Restitution d'une somme due | 133 | 148 | 134 |
| Ordonnances | 239 | 281 | 219 |
| Recours entre colocataires | 139 | 93 | 80 |
| Recours propres aux logements à loyer modique | 73 | 73 | 89 |
| Travaux majeurs (opportunité et conditions) | 71 | 33 | 85 |
| Autres recours | 751 | 826 | 855 |
| **Causes relancées** | **980** | **1 075** | **859** |
| ***variation (%)*** | ***6,2 %*** | ***9,7 %*** | ***-20,1 %*** |

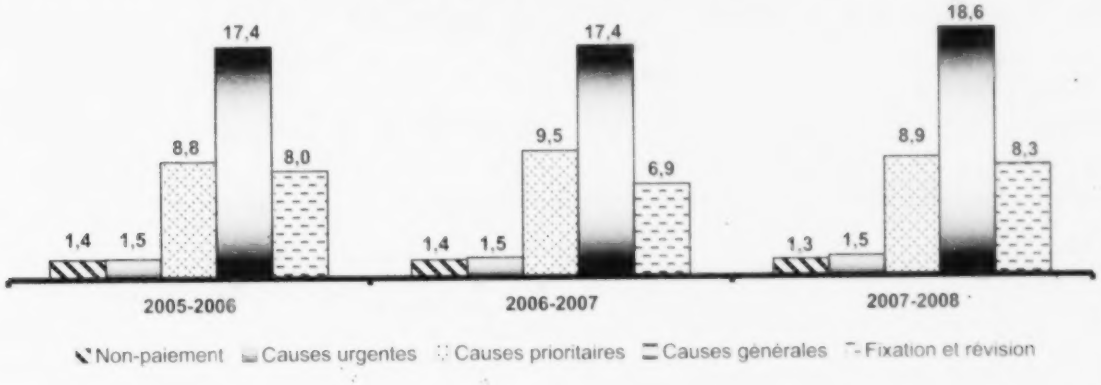
**Tableau 3.2: Causes introduites ou relancées: NON-PAIEMENT**

| | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| **NON-PAIEMENT DU LOYER** | **44 942** | **44 534** | **45 697** |
| *variation (%)* | *0,4 %* | *-0,9 %* | *2,6 %* |
| Recouvrement-résiliation | 37 344 | 37 744 | 38 844 |
| Résiliation pour retard fréquent | 5 759 | 4 907 | 4 954 |
| Causes relancées | 1 839 | 1 883 | 1 899 |

**Tableau 3.3: Causes introduites ou relancées: FIXATION ET RÉVISION**

| | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| **FIXATION** | **10 756** | **8 869** | **7 162** |
| *variation (%)* | *-29,1 %* | *-17,5 %* | *-19,2 %* |
| Introduites par les propriétaires | 10 135 | 8 455 | 6 827 |
| Introduites par les locataires | 436 | 324 | 273 |
| Causes relancées | 185 | 90 | 62 |
| **RÉVISION** | **354** | **337** | **175** |
| *variation (%)* | *-7,3 %* | *-4,8 %* | *-48,1 %* |
| Introduites par les propriétaires | 233 | 174 | 89 |
| Introduites par les locataires | 120 | 162 | 85 |
| Causes relancées | 1 | 1 | 1 |

**Graphique 3.3: Délais moyens avant audience (en mois)**



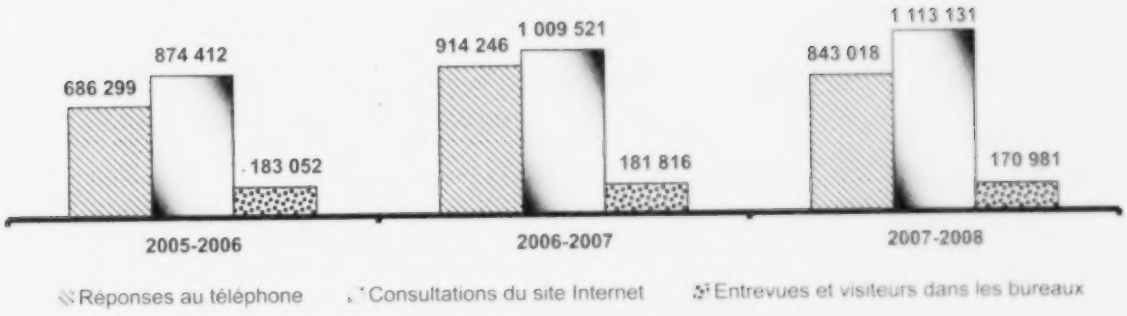
## Lexique sommaire des causes

| | |
|---|---|
| **Urgentes :** | demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail |
| **Prioritaires :** | demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer |
| **Générales :** | demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer) |
| **Non-paiement** | demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer |
| **Fixation et révision :** | demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer |

## Tableau 3.4 : Nombre de dossiers fermés en 2007-2008

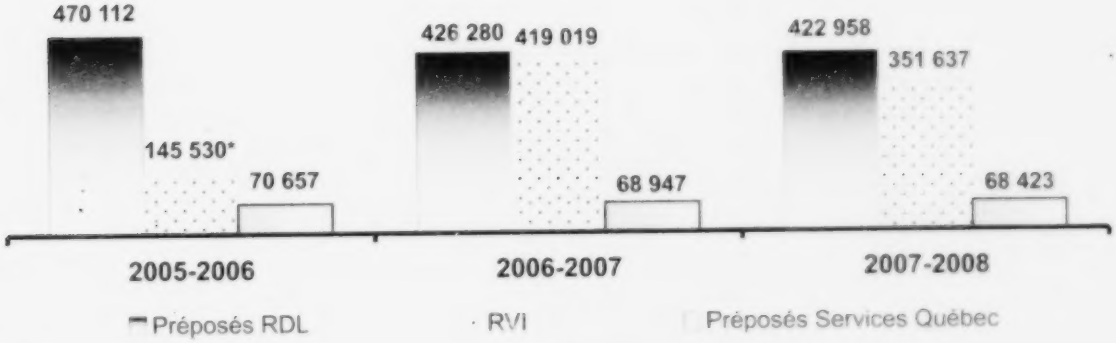
| | 2007-2008 |
|---|---|
| Décisions rendues | 55 974 |
| Désistements avant audience | 6 910 |
| Causes rayées | 6 827 |
| Ententes à l'audience | 2 886 |
| Désistements à l'audience | 2 639 |
| Ententes avant audience | 712 |
| En conciliation | 240 |
| **NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS** | **76 188** |

## Graphique 3.5.1 : Activités d'information




Note : En 2006-2007, la compilation des données du système de réponse vocale interactive (RVI) a été modifiée. La comparaison du nombre de réponses téléphoniques avec l'année antérieure n'est donc plus possible.

## Graphique 3.5.2 : Réponses aux appels téléphoniques




## Tableau 3.5 : Communications

| | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Interventions auprès des médias et relations publiques | 254 | 206 | 261 |
| Séances d'information à des groupes de citoyens | 82 | 105 | 42 |
| Salons et événements publics | 3 | 3 | 4 |

# 4. Plan stratégique 2005-2008

## LES ORIENTATIONS ET LES AXES D'INTERVENTION POUR L'EXERCICE 2007-2008

Pour répondre au contexte et aux enjeux définis, le Plan d'action 2007-2008 de la Régie du logement s'articule autour des trois grandes orientations et des huit axes d'intervention de son Plan stratégique 2005-2008.

| Orientations | Axes d'intervention | Objectifs stratégiques |
|---|---|---|
| 1<br>Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges | **1.1** Délais de traitement | Entendre les dossiers courants selon les délais établis |
| | **1.2** Conciliation | Offrir la conciliation comme moyen de règlement des litiges pour des dossiers particuliers qui sont en attente d'audience |
| | **1.3** Règlement à l'amiable à l'audience | Accroître le nombre de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties lors d'une audience |
| | **1.4** Qualité et cohérence des décisions | Mettre en place d'ici mars 2008 de nouveaux outils visant la cohérence et la qualité des décisions |

| Orientations | Axes d'intervention | Objectifs stratégiques |
|---|---|---|
| 2 Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens | 2.1 Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle | Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé aux renseignements dans un bureau |
| | | Accroître le taux de réponse aux appels téléphoniques |
| | | Réviser le contenu de l'information enregistrée dans le système de réponse vocale interactive (RVI), un service téléphonique offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine |
| | | Accroître les services offerts aux citoyens sur le site Internet de la Régie |
| | | Améliorer la compréhension et l'usage des publications de la Régie |
| | | Prendre les moyens pour assurer la satisfaction de la clientèle |
| | | Livrer l'information spécialisée |
| | | Harmoniser les services d'information |
| | 2.2 Partenariat | Conclure une entente de partenariat avec Services Québec afin que ce nouvel organisme puisse fournir aux citoyens l'information générale sur les droits et obligations des locataires et propriétaires (information dite de première ligne) |

| Orientations | Axes d'intervention | Objectifs stratégiques |
|---|---|---|
| 3<br>Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie | **3.1** Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation | Assister le ministre dans l'élaboration de ses orientations en matière de contrôle des loyers |
| | | Contribuer aux travaux horizontaux touchant l'habitation, la lutte à la pauvreté et la situation des aînés |
| | **3.2** Modernisation de la gestion | Assurer une gestion stratégique de la main-d'œuvre afin de répondre aux défis auxquels la Régie sera confrontée |
| | | Mesurer le coût de revient des différentes activités de la Régie |
| | | Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel de la Régie |

# 5. Résultats relatifs au plan stratégique et au plan d'action

Cette section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2005-2008 et dans le Plan d'action 2007-2008.

## ORIENTATION 1

**Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges**

### AXE D' INTERVENTION 1.1

**Délais de traitement**

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ENTENDRE LES DOSSIERS COURANTS SELON LES DÉLAIS ÉTABLIS POUR 2007-2008**

**INDICATEUR :** Délai moyen avant audience (en mois)*

| | | Résultats | | | Cible |
|---|---|---|---|---|---|
| **Catégorie des causes** | | **au 31 mars 2006** | **au 31 mars 2007** | **au 31 mars 2008** | **au 31 mars 2008** |
| non-paiement | | 1,4 | 1,4 | **1,3** | 1 |
| causes civiles : | urgentes | 1,5 | 1,5 | **1,5** | 1 |
| | prioritaires | 8,8 | 9,5 | **8,9** | 6 |
| | générales | 17,4 | 17,4 | **18,6** | 16 |
| fixation et révision | | 8 | 6,9 | **8,3** | 5 |

* En l'absence de suspension, de remise et d'ajournement.

***Commentaire***

En ce qui a trait au non-paiement de loyer, le délai moyen d'audience s'est amélioré de 2 jours dans l'ensemble des bureaux en 2007-2008 comparativement à la période précédente. Toutefois, à Montréal, où est concentrée près de la moitié du volume des causes, le délai moyen d'audience s'est amélioré de 6 jours : 34 jours cette année contre 40 l'an dernier, ce qui représente un écart de 3 à 4 jours par rapport à la cible.

En ce qui concerne les causes civiles, la Régie a accru le traitement de ces dossiers de 15 %, au chapitre des décisions rendues. Puisqu'elle a entendu davantage d'anciens dossiers (+43 % pour les causes générales), il est naturel d'observer un délai en hausse pour cette sous-catégorie. Dès que la Régie aura terminé le traitement de ses plus anciennes causes, il s'ensuivra une nette amélioration sur le plan de l'affichage de ses délais. Le chapitre 2 du présent rapport dresse un bilan plus complet des gains réalisés

à ce chapitre. Il convient de noter qu'il est normal pour un tribunal de générer un important volume de causes en attente, considérant le dépôt de plus de 1 000 demandes par semaine.

Quant aux demandes de fixation et de révision de loyer, le délai élevé résulte du traitement particulier réservé aux grands ensembles immobiliers. Rappelons que la Régie met délibérément un certain temps avant de procéder à l'audition de ces causes, de sorte qu'elle puisse convoquer les parties à une seule audience (d'une durée de deux jours). Cela permet d'éviter des déplacements multiples ainsi que de reproduire de manière répétitive les mêmes preuves.

## AXE D' INTERVENTION 1.2

### Conciliation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**OFFRIR LA CONCILIATION COMME MOYEN DE RÈGLEMENT DES LITIGES POUR DES DOSSIERS PARTICULIERS QUI SONT EN ATTENTE D'AUDIENCE**

**INDICATEUR** Nombre de dossiers réglés par la conciliation

| Résultat | | Cible* |
|---|---|---|
| **au 31 mars 2007** | **au 31 mars 2008** | **au 31 mars 2008** |
| 219 | 240 | Accroissement de 10 % du nombre de dossiers réglés |

* Comme mentionné dans le rapport annuel de gestion 2006-2007, à la page 25, la cible du plan stratégique a été révisée. On trouve ici la cible du Plan d'action 2007-2008.

***Commentaire***

Le Service de conciliation a permis de régler 240 dossiers en 2007-2008, ce qui représente un accroissement de 10 % comparativement à 2006-2007. La cible a donc été atteinte. Au cours de l'année, ce service s'est implanté sur l'ensemble du territoire du Québec et, depuis le 4 février 2008, il a été rendu disponible au citoyen qui introduit une demande au comptoir d'information de la Régie.

## AXE D' INTERVENTION 1.3

### Règlement à l'amiable à l'audience

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ACCROÎTRE LE NOMBRE DE DOSSIERS QUI SE CONCLUENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES LORS D'UNE AUDIENCE**

| Résultats | | | Cible* |
|---|---|---|---|
| au 31 mars 2006 | au 31 mars 2007 | au 31 mars 2008 | au 31 mars 2008 |
| 2 677 | 2 791 | **2 886** | Accroissement de 5 % du nombre de dossiers réglés |

* La cible du plan stratégique a été révisée. On trouve ici la cible du Plan d'action 2007-2008.

***Commentaire***

Le nombre d'ententes à l'audience s'accroît chaque année. Les 2 886 ententes conclues en 2007-2008 représentent un accroissement de 3,4 % comparativement à l'exercice précédent. Pour atteindre la cible stratégique, il manquait 44 ententes supplémentaires. Durant la prochaine année, la Régie continuera à promouvoir la conclusion d'ententes en cours d'audience.

## AXE D' INTERVENTION 1.4

### Qualité et cohérence des décisions

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**METTRE EN PLACE D'ICI MARS 2008 DE NOUVEAUX OUTILS VISANT LA COHÉRENCE ET LA QUALITÉ DE DÉCISIONS**

**INDICATEUR** bilan des travaux visant la qualité et la cohérence, à la fin de chaque année

***Commentaire***

Mandaté par le président, le Comité qualité-cohérence-conciliation, composé de régisseurs et de juristes, a la responsabilité de favoriser la qualité et la cohérence des décisions. Dans cette perspective, il constitue des dossiers, tient des rencontres de discussion et organise des tables d'échanges juridiques auxquelles tous les adjudicateurs participent.

Les sujets discutés au Comité en 2007-2008 ont été notamment la notion de préjudice sérieux, la représentation devant le tribunal, l'ordonnance relative à l'exécution d'un jugement, la compétence de la Régie et le tabagisme dans le contexte législatif.

Le Comité procède également à la mise à jour de la banque de doctrine qui se trouve maintenant dans l'intranet. Ce nouvel outil permet d'assurer une centralisation des différentes analyses et opinions juridiques. La banque de doctrine assure la survie des recherches effectuées.

La validation de publications et autres documents accessibles au public fait aussi partie du mandat de ce comité.

## ORIENTATION 2

### Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens

## AXE D' INTERVENTION 2.1

### Adaptation des services en fonction des besoins de la clientèle

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ACCROÎTRE LA PROPORTION DES CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULATION AUPRÈS D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DANS UN BUREAU**

**INDICATEUR**

Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information (en %)

| Résultats | | | Cible |
|---|---|---|---|
| au 31 mars 2006 | au 31 mars 2007 | au 31 mars 2008 | au 31 mars 2008 |
| 84 % | 88 % | **90 %** | **90 %** |

***Commentaire***

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Régie a accueilli dans ses locaux 170 981 citoyens. De ce nombre, 148 081 ont demandé à rencontrer un préposé pour obtenir une information plus approfondie. Dans l'ensemble, il s'agit d'un volume en baisse de 6 % comparativement au cumulatif en date du 31 mars 2007. Les citoyens ont attendu en moyenne 7 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 15 minutes. Notons que les interventions rapides au comptoir d'accueil ne sont pas considérées dans ce résultat puisque la durée d'attente est pratiquement inexistante.

Dans son plan stratégique, la Régie s'est engagée à répondre au citoyen en moins de 20 minutes dans une proportion de 90 %, cible qu'elle a atteinte en 2007-2008. Il s'agit d'une amélioration de 2 points de pourcentage par rapport à l'année 2006-2007.

Quant au plan d'action en matière d'adaptabilité et d'accessibilité des services de la Régie à l'égard des personnes handicapées, le bilan de cet exercice est présenté à la section 9.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ACCROÎTRE LE TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES**

**INDICATEUR**

Taux de réponse aux appels téléphoniques

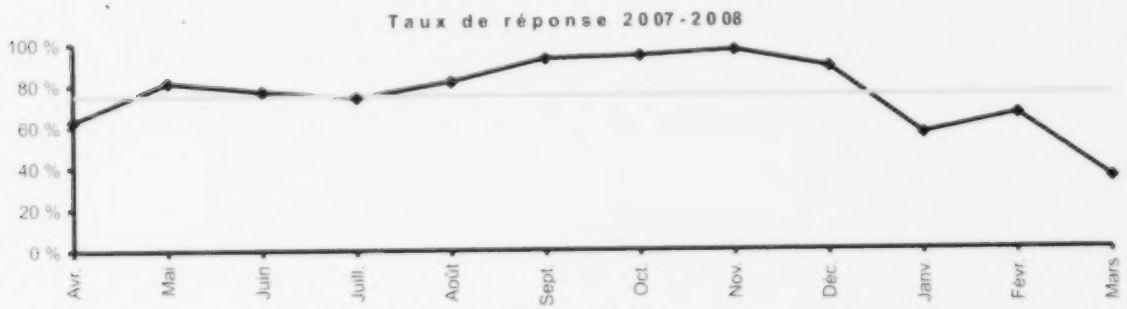
| Résultats | | | Cible* |
|---|---|---|---|
| au 31 mars 2006 | au 31 mars 2007 | au 31 mars 2008 | au 31 mars 2008 |
| 57 % | 59 % | 70 % | 75 % |

* La cible du plan stratégique a été révisée. On trouve ici la cible du Plan d'action 2007-2008.

***Commentaire***

En 2007-2008, les préposés de la Régie ont répondu à 422 958 appels et ceux de Services Québec (au sujet du renouvellement du bail en période de pointe), à 68 423. Les volumes enregistrés dans les deux cas ont reculé de 1 % par rapport à 2006-2007. Le taux de réponse est passé de 59 % en 2006-2007 à 70 % en 2007-2008. Il s'agit d'une amélioration de 11 points de pourcentage, ce qui signifie que la Régie n'est plus qu'à 5 points de la cible.

L'accessibilité du service téléphonique s'est grandement améliorée en regard des années antérieures. Au cours de la prochaine année, la Régie concentrera ses efforts afin d'accroître son taux de réponse. Pour cela, elle continuera de s'assurer de la disponibilité de ses préposés durant les périodes d'achalandage et consolidera son entente avec Services Québec.



OBJECTIF STRATÉGIQUE

**RÉVISER LE CONTENU DE L'INFORMATION ENREGISTRÉE DANS LE SYSTÈME DE RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE (RVI), UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE OFFERT 24 HEURES SUR 24, SEPT JOURS PAR SEMAINE**

**INDICATEUR**

Nombre de consultations au système de réponse vocale interactive

| Résultats | | | Cible |
|---|---|---|---|
| **au 31 mars 2006** | **au 31 mars 2006** | **au 31 mars 2008** | **au 31 mars 2008** |
| 145 530[1] | 419 019[2] | 351 637[2] | Hausse de volume |

[1] Nombre d'accès au système de RVI sans demande d'accès aux préposés.
[2] Nombre de messages sélectionnés relatifs aux droits et obligations découlant du bail.

***Commentaire***

Les citoyens qui désirent obtenir de l'information par téléphone disposent de deux services. Ils peuvent parler à un préposé (pendant les heures d'ouverture des bureaux), comme ils peuvent aussi consulter le système de réponse vocale interactive (RVI).

Le système RVI permet aux locataires et aux propriétaires d'accéder, en tout temps de la journée et de la semaine, à de l'information générale sur leurs droits et obligations certes, mais aussi de connaître les heures d'ouverture des bureaux ou encore de loger une plainte. Quant au volet juridique de la RVI, les sujets traités répondent aux questions qui sont les plus fréquemment posées.

En 2007-2008, le nombre de consultations dans le système RVI, concernant les rubriques informatives à caractère juridique, a régressé de 16 % pour s'établir à 351 637. Cette baisse peut s'expliquer par une meilleure accessibilité à un préposé aux renseignements. Rappelons que le taux de réponse est passé de 59 % à 70 % au cours de l'exercice.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ACCROÎTRE LES SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS SUR LE SITE INTERNET DE LA RÉGIE**

**INDICATEURS :**

Développer l'introduction d'une demande via Internet avec paiement électronique

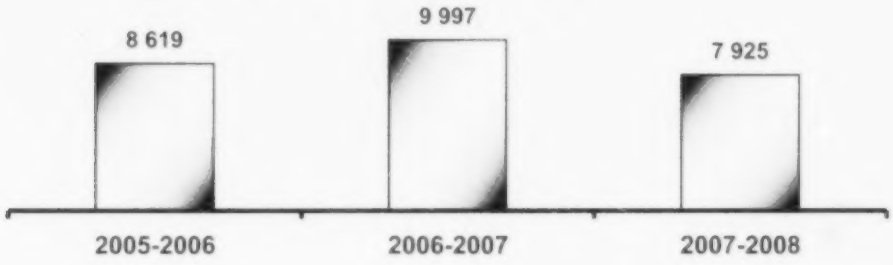
Pourcentage des courriels auxquels on a répondu en 48 heures (ouvrables)

| Cibles | Résultats |
|---|---|
| **Développer l'introduction d'une demande via Internet avec paiement électronique** | **En attente** |
| **Répondre à l'ensemble des demandes d'information reçues par courriel dans un délai de 48 heures** | **Taux de réalisation : 97 %** |

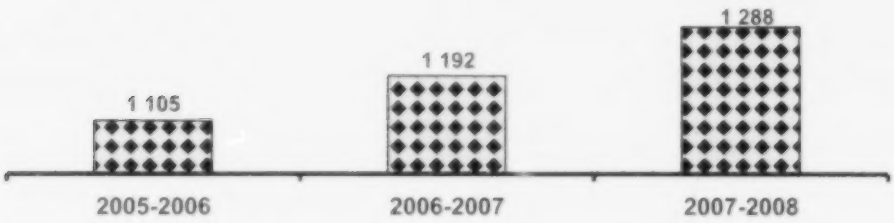
***Commentaire***

Concernant les demandes d'information reçues par Internet en 2007-2008, la Régie a répondu à l'ensemble des courriels, par le même canal, à l'intérieur d'un délai de 48 heures ouvrables dans une proportion de 97 %. Le nombre de courriels concernant les questions relatives aux relations locataires-propriétaires s'est établi à 7 925, ce qui représente une baisse de 21 % par rapport à l'exercice précédent. Quant au nombre de demandes de renseignements, il est passé de 1 192 en 2006-2007 à 1 288 en 2007-2008, ce qui constitue un accroissement de 8 %.

***Nombre de courriels concernant les questions relatives aux relations locataires-propriétaires de 2005-2006 à 2007-2008***



*Nombre de courriels concernant des demandes de renseignements, de 2005-2006 à 2007-2008*




OBJECTIF STRATÉGIQUE

**AMÉLIORER LA COMPRÉHENSION ET L'USAGE DES PUBLICATIONS DE LA RÉGIE**

**INDICATEURS :**

Nombre de publications révisées au 31 mars 2008
Date de publication du nouveau bail

| Cibles | Résultats |
|---|---|
| Réviser les documents à caractère informatif | **La révision des lettres types étant terminée, les nouvelles versions sont présentement en cours de production.**<br><br>**Une fiche d'information et une brochure ont été mises à la disposition du public au début de l'année 2008.** |
| Produire le nouveau bail de logement | **Reporté à un exercice financier ultérieur.** |

***Commentaire***

La révision des lettres types ayant été terminée dans ce présent exercice financier, une nouvelle étape a été entreprise et les nouvelles versions devraient être mises en application au cours de l'année 2008.

Les fiches d'information « Comment signifier une demande » et « Acquérir un immeuble à logement locatif » ont été mises à la disposition du public au début de l'année 2008. La lecture de ces deux fiches d'information peut s'effectuer via le site Internet de la Régie.

La production d'un nouveau bail de logement a été reportée à un exercice financier ultérieur.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**PRENDRE LES MOYENS POUR ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

**INDICATEUR :** Date de la publication de la nouvelle déclaration de services aux citoyens

| Cibles | Résultats |
|---|---|
| **Produire une nouvelle déclaration de services aux citoyens** | **Publiée en décembre 2007** |
| **Sondage sur la satisfaction de la clientèle** | **En cours de réalisation au moment de la production de ce rapport** |

***Commentaire***

La Déclaration de services aux citoyens est l'outil désigné pour préciser les engagements d'un organisme à l'égard de sa clientèle. Aussi la Régie a-t-elle accordé un soin particulier à l'élaboration de ce document qui est paru en décembre 2007. Cette nouvelle version contient de nouveaux engagements, comme celui de répondre au courriel d'un citoyen à l'intérieur de deux jours ouvrables, et elle présente les nouvelles valeurs organisationnelles de la Régie.

En ce qui concerne le sondage sur la satisfaction de la clientèle, la Régie a été intégrée à la troisième édition de l'enquête qui est pilotée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Une partie de la clientèle de la Régie sera sondée au cours du mois de mai 2008. Il faudra alors attendre à la prochaine production du rapport annuel afin de dévoiler les résultats de cette enquête.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**LIVRER L'INFORMATION SPÉCIALISÉE**

**INDICATEUR :** Bilan annuel des activités

| | Résultats | | |
|---|---|---|---|
| | **2005-2006** | **2006-2007** | **2007-2008** |
| Séances d'information | 82 | 105 | 42 |
| Salons et événements publics | 3 | 3 | 4 |
| Interventions auprès des médias et relations publiques | 254 | 206 | 261 |

***Commentaire***

Afin de remplir adéquatement son mandat consistant à bien renseigner les citoyens, la Régie du logement utilise divers moyens de communication en complément de ses services de renseignements directs à la clientèle.

Elle produit et diffuse des publications qui abordent les problèmes les plus fréquemment vécus dans les relations propriétaires-locataires, ou qui visent à expliquer certains aspects de la procédure applicable devant le tribunal.

À la demande de différents groupes cibles, la Régie offre des séances d'information sur la loi et sur le bail. Ces séances de groupe permettent de toucher un grand nombre de citoyens et de diffuser une information claire et rigoureuse répondant aux besoins ponctuels des participants.

En 2007-2008 le nombre de séances d'information a diminué de 60 % par rapport à l'exercice précédent. Au cours de ces séances, la Régie est intervenue notamment auprès des étudiants, des personnes âgées et des communautés culturelles.

Au chapitre des relations de presse et des relations publiques, l'exercice 2007-2008 a donné lieu à 261 interventions.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**HARMONISER LES SERVICES D'INFORMATION**

**INDICATEUR :** Bilan annuel des activités

| **Cibles** |
|---|
| Alimenter de façon continue les différents partenaires de la Régie afin qu'ils informent leurs membres |
| Tenir des réunions de consultation avec les organismes et associations représentatifs des locataires et des propriétaires |
| Participer aux émissions d'affaires publiques selon les besoins |

***Commentaire***

La Régie a eu des contacts avec 620 relayeurs en 2007-2008. Ceux-ci sont des intervenants dans le domaine du logement locatif œuvrant en majeure partie auprès de groupes communautaires. En recevant l'information de la part de la Régie par l'entremise de préposés désignés à cette fin, les relayeurs, tant du côté des propriétaires que de celui des locataires, transmettent à leur tour une information pertinente et à jour aux citoyens qui les consultent.

Comme elle le fait chaque année, la Régie a tenu six réunions en 2007-2008 avec les représentants des associations de locataires et de propriétaires. De telles réunions sont une occasion pour ces associations d'exprimer leurs préoccupations et de prendre connaissance du suivi des travaux à la Régie du logement.

Quatorze participations à des émissions d'affaires publiques ont permis aux porte-parole de la Régie de répondre aux questions des médias et du public en complément aux communiqués de presse diffusés ponctuellement.

## AXE D' INTERVENTION 2.2

### Partenariat

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**CONCLURE UNE ENTENTE DE PARTENARIAT AVEC SERVICES QUÉBEC AFIN QUE CE NOUVEL ORGANISME PUISSE FOURNIR AUX CITOYENS L'INFORMATION GÉNÉRALE SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES (INFORMATION DITE DE PREMIÈRE LIGNE)**

**INDICATEUR :** Bilan des activités

| Cibles |
|---|
| Renouveler l'entente de partenariat téléphonique pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux |
| Poursuivre les discussions avec Services Québec sur les partages de services |

***Commentaire***

En décembre 2007, la Régie a reconduit son entente de partenariat téléphonique avec Services Québec. Cette entente transitoire s'est échelonnée de la fin janvier jusqu'au début d'avril 2008. La Régie souhaite poursuivre ce partenariat afin que Services Québec réponde à un plus large éventail d'appels, ce qui permettrait à la Régie d'accroître sa performance à ce chapitre.

# ORIENTATION 3

**Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie**

## AXE D'INTERVENTION 3.1

### Contribution de la Régie aux grands dossiers relatifs à l'habitation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ASSISTER LE MINISTRE DANS L'ÉLABORATION DE SES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DES LOYERS**

**INDICATEUR :** Bilan des activités réalisées

***Commentaire***

En 2007-2008, la Régie a offert sa collaboration et la maintiendra plus particulièrement en ce qui concerne les dossiers relevant de sa juridiction.

Dans cette perspective, elle souhaite participer activement aux travaux de mise en œuvre visant l'établissement d'une politique en matière d'habitation et plus précisément, en matière de contrôle des loyers.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**CONTRIBUER AUX TRAVAUX HORIZONTAUX TOUCHANT L'HABITATION, LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA SITUATION DES AÎNÉS**

**INDICATEUR :** Bilan des activités réalisées

***Commentaire***

Des modifications apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) ont eu pour effet d'instituer en 2005 les agences de la santé et des services sociaux et de charger celles-ci d'assurer, notamment, le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

Depuis, le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées est venu préciser les conditions d'obtention d'un certificat de conformité délivré par l'agence de la région où est située la résidence. La Régie du logement a donc été invitée au cours du dernier exercice à rencontrer certains comités de suivi stratégique et des tables rondes portant respectivement sur la démarche de certification et sur la négligence envers les aînés dans les résidences privées. La Régie a profité de ces rencontres pour présenter les différents aspects de son mandat et de sa compétence à l'égard de ces résidences.

La Régie a enfin maintenu en 2007-2008 sa collaboration aux travaux du comité interministériel, amorcés en 2006-2007 sous la gouverne du Secrétariat aux aînés, par la production des textes concernant son champ d'expertise. Ces travaux étaient menés en vue de préparer un guide destiné à soutenir la personne aînée et ses proches dans le choix d'une résidence pour personnes âgées.

## AXE D'INTERVENTION 3.2

### Modernisation de la gestion

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**ASSURER UNE GESTION STRATÉGIQUE DE LA MAIN-D'ŒUVRE AFIN DE RÉPONDRE AUX DÉFIS AUQUELS LA RÉGIE SERA CONFRONTÉE**

**INDICATEUR :** Bilan annuel des activités réalisées

| Cibles |
|---|
| Établir un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite |
| Établir un plan de développement des ressources humaines afin de répondre aux nouveaux défis de l'organisation |
| Mettre en œuvre différentes mesures afin de moderniser la Régie |

***Commentaire***

Le plan stratégique et la Convention de performance et d'imputabilité de la Régie du logement constituent des leviers importants de modernisation de sa gestion. Dans la foulée des objectifs gouvernementaux, la Régie du logement s'est dotée de plusieurs outils en vue de favoriser l'optimisation de ses ressources.

**Sur le plan des ressources humaines**, de concert avec le Centre de services partagés (portefeuille Affaires municipales et Régions), la Régie a :

- poursuivi l'actualisation de son plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008;
- assuré le suivi de son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009;
- poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement de son personnel sur une base d'attentes signifiées;
- poursuivi, en matière de sécurité au travail, l'implantation de son plan triennal d'amélioration des lieux de travail;
- actualisé son plan de continuité des services essentiels en cas de pandémie;
- revu la procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- créé un comité pour examiner les attentes des préposés aux renseignements.

La Régie a également bénéficié de l'expertise du ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR) en matière de développement organisationnel, de classification et d'évaluation des emplois. De plus, l'intégration des ressources au sein d'une plus grande équipe a permis d'assurer à la Régie, en tout temps, le soutien d'une équipe de spécialistes dans les fonctions traditionnelles en ressources humaines (dotation, relations de travail, plan de développement des ressources humaines) et une capacité de relève en cas de départ ou d'absence pour maladie des conseillères et techniciennes.

En outre, le Comité mixte ministériel des relations professionnelles (CMMRP) a tenu quatre rencontres. Les principaux sujets traités ont été :

- la politique sur l'écoute téléphonique;
- l'uniformisation du régime d'horaire variable;
- les modalités de fonctionnement;
- la procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- le centre ministériel des services partagés;
- les attentes des préposés aux renseignements.

**Sur le plan des ressources financières**, le système comptable SAGIR a été implanté le 1er novembre 2007. Cette implantation a été grandement facilitée par l'intégration des ressources financières de la Régie à la Direction des services en ressources financières et matérielles du MAMR. La mise en commun des personnes clés, l'utilisation d'une seule unité d'exploitation, l'optimisation des façons de faire, la création d'un seul centre d'assistance sont des éléments qui ont permis des économies de temps, de ressources et d'argent tant pour le Ministère que pour la Régie du logement. Dans un contexte de rareté des ressources, ce regroupement a permis d'accroître l'expertise en matière de ressources financières et d'optimiser l'organisation du travail.

**Sur le plan des ressources matérielles**, la Régie a pu bénéficier de l'expertise du MAMR au chapitre des services en gestion immobilière. Dans les faits, le MAMR a intégré à même son calendrier les activités devant être réalisées à la Régie en matière d'aménagement et d'exploitation. De plus, la Régie a revu ses processus internes relatifs au courrier et à l'aménagement de deux salles d'audience, ce qui a permis au MAMR de réaliser une économie de 33 000 $.

L'expertise du MAMR a été particulièrement appréciée, notamment dans la réalisation de plans d'aménagement pour les bureaux de la Régie situés au :

- 500, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal;
- 1425, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal;
- 5199, rue Sherbrooke Est, Montréal;
- 900, boulevard René-Lévesque Est, Québec;
- 5130, boulevard de la Rive-Sud, Lévis;
- 500, boulevard des Laurentides, Saint-Jérôme.

Sur le plan des **ressources informationnelles**, de concert avec la Centre de services partagés du Québec, la Régie a :

- amorcé une réflexion concernant l'intégration technologique;
- lancé le projet de déploiement d'enregistrement numérique des audiences;
- assuré l'entretien du système AS-400 (ABRI).

**Sur le plan de la gestion documentaire et de la recherche**, la Régie a poursuivi la gestion des documents administratifs et judiciaires. Elle a en outre dégagé des fonds afin de procéder au déclassement et à l'archivage des dossiers judiciaires ayant atteint le délai de conservation. Cette activité se fera au cours du prochain exercice.

**Sur le plan des services partagés**, la Régie du logement a conclu avec le ministère des Affaires municipales et des Régions, par l'entremise du Centre de services partagés du portefeuille Affaires municipales et Régions, une entente de service en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles et en matière de vérification interne.

En vertu de cette entente qui a pris effet le 1er avril 2007 et qui se poursuivra jusqu'au 31 mars 2010 inclusivement, la responsabilité de rendre des services en ces matières à la Régie du logement incombe à ce nouveau centre. Pour lui permettre de bien s'acquitter de ces nouvelles responsabilités, le personnel des services administratifs et des ressources informationnelles de la Régie du logement a été muté à ce centre. Ainsi au 1er avril 2007, 18 ETC (équivalents temps complet) de la Régie, des crédits d'un peu plus de un million de dollars et les actifs matériels afférents, ont été transférés au ministère des Affaires municipales et des Régions.

Toutefois, le 29 mai 2007, le ministère des Affaires municipales et des Régions a cédé la gestion des activités en technologies d'information du Ministère et les ressources informationnelles s'y rattachant au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et ce faisant, les ressources que la Régie lui avaient transférées un mois plus tôt. Conséquemment, à cette date le volet des technologies de l'information de la Régie a été pris en charge par le MESS.

Le 22 novembre 2007, le MESS a été intégré au Centre de services partagés du Québec (CSPQ). La Régie s'est donc retrouvée avec deux ententes différentes, l'une avec le Centre de services partagés du portefeuille Affaires municipales et Régions pour le volet des ressources humaines, matérielles et financières ainsi que la vérification interne, et l'autre, avec le CSPQ pour le volet des ressources informationnelles.

Cette cascade de transferts a eu pour effet de ralentir le rythme des projets et des activités en matière de ressources informationnelles, notamment en ce qui concerne le projet de refonte du système de mission de la Régie du logement et la planification détaillée des besoins en ressources informationnelles de la Régie.

L'entente liant le MESS–CSPQ et la Régie prendra fin le 1er juin 2008.

La Régie compte dresser le bilan de cette entente en matière de ressources informationnelles, préciser son positionnement et ses attentes et conclure une nouvelle entente à la satisfaction des parties. Préalablement à la signature de cette nouvelle entente, des analyses devront être déposées à la Régie, même si une estimation préliminaire des coûts d'intégration a déjà été soumise par le CSPQ.

De plus, une évaluation des coûts d'une refonte complète du système de la Régie ainsi que les coûts récurrents d'une telle refonte devront faire l'objet d'analyses documentées et être intégrés au dossier d'affaires de la Régie.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**MESURER LE COÛT DE REVIENT DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE**

**INDICATEUR :** Résultat des analyses de coût

| Cibles |
|---|
| Coût de revient des activités judiciaires |
| Coût de revient du service téléphonique |
| Coût de revient du service d'information en entrevues |
| Coût de revient des activités administratives |

***Commentaire***

L'établissement des coûts de revient par secteur d'activité découle de la volonté de la Régie d'assurer une gestion plus étroite et plus éclairée de l'ensemble de ses activités. Les travaux ont débuté relativement au volet des activités administratives qui a fait l'objet d'une analyse préliminaire. L'implantation du système de comptabilisation SAGIR en novembre 2007 permettra d'accélérer ces travaux en 2008-2009.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

**PROMOUVOIR DE FAÇON CONTINUE L'ÉTHIQUE AU SEIN DU PERSONNEL DE LA RÉGIE**

**INDICATEUR:** Bilan annuel des activités réalisées

| Cibles |
|---|
| Mener des activités de formation ou de sensibilisation à l'éthique |
| Promouvoir le contenu des documents concernant les valeurs organisationnelles, la déclaration de services et les différents codes d'éthique |

***Commentaire***

Dans le contexte de modernisation de la gestion, l'éthique est considérée comme un enjeu d'une importance primordiale. La Régie s'est engagée sans équivoque dans cette voie, convaincue que toutes ses décisions doivent également s'appuyer sur des valeurs éthiques et organisationnelles adaptées à la mission qui lui est confiée.

Au cours de l'exercice, la Régie a privilégié les valeurs essentielles inscrites au cours de l'exercice précédent dans sa Déclaration de services aux citoyens. Par ailleurs, un bilan en matière d'éthique et de déontologie est dressé dans la section 9 du présent rapport.

# 6. Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

En décembre 2007, la Régie a rendu publique la deuxième édition de sa Déclaration de services aux citoyens. Puisqu'elle est de parution récente, la reddition de comptes portera sur la version précédente qui a été le plus longtemps en vigueur au cours de l'année 2007-2008.

**Engagement 1 :** **DES SERVICES EMPREINTS DE COURTOISIE**

**Axe d'intervention :** Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

**Objectifs :** Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

**Résultats :** Pour répondre à cet objectif, la Régie a procédé à des observations régulières des préposés aux renseignements de la part de leur chef d'équipe ainsi que du personnel d'encadrement. De plus, elle apporte une attention particulière aux plaintes qui ont été formulées. Le chapitre 7 du présent rapport dresse un bilan complet à ce sujet.

**Engagement 2 :** **DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC**

**Axe d'intervention :** Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

**Objectifs :** Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de 5 jours.

**Résultats :** La Régie du logement a maintenu un réseau de 26 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec et des points de service à Matane, Thetford Mines et Saint-Joseph-de-Beauce. En outre, elle a continué à tenir des audiences dans les régions éloignées, comme dans le Nord-du-Québec. Une liste complète des villes et localités visitées par la Régie se trouve à l'annexe 4.

La Régie a répondu à 162 demandes d'information générale acheminées par courrier, dont 115 dans un délai de 5 jours, ce qui représente une proportion de 71 %. Cette proportion est plus faible qu'en 2006-2007 (84 %), en raison du fait qu'en 2007-2008 plusieurs lettres ont été reçues au cours de la période de vacances estivale. Le délai moyen de réponse s'est établi à 4 jours.

**Engagement 3 :** **DES DÉMARCHES SIMPLES**

**Axe d'intervention :** Bien informer les citoyens sur les procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

**Objectifs :** Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à la disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

**Résultats :** voir Orientation 2, axe d'intervention 2.1.

**Engagement 4 :** **DE L'INFORMATION PERTINENTE SUR VOS DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS**

**Axe d'intervention :** Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

**Objectif :** Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant en ce qui concerne les droits et les obligations des parties au bail que sur le plan des recours et démarches à suivre pour régler un litige.

**Résultat :** En 2007-2008, les préposés aux renseignements ont participé à des sessions de perfectionnement portant sur 37 thèmes différents.

**Engagement 5 :** **DES OUTILS DE NÉGOCIATION DISPONIBLES EN TEMPS UTILE**

**Axe d'intervention :** Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

**Objectif :** Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
- le formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et sur le site Internet;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer dans Internet.

**Résultat :** La Régie du logement a diffusé le 28 janvier 2008 un communiqué de presse sur les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire, pour les baux débutant après le 1er avril 2008 et accordé 18 entrevues aux médias pour compléter les informations livrées.

De plus, la version électronique du formulaire « Calcul 2008 – Comment s'entendre sur le loyer » ainsi que sa version interactive ont été rendues accessibles sur le site Internet.

**Engagement 6 :** **DES AUDITIONS FIXÉES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLES**

**Résultats : voir Orientation 1, axe d'intervention 1.1.**

**Engagement 7 :** **DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS**

**Axe d'intervention :** L'observation des délais après audience.

**Objectifs :** Rendre les décisions dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

**Résultats :** Le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours. Toutefois, sans vouloir aller à l'encontre de cet aspect légal, la Régie a rendu 55 815 décisions à l'intérieur d'un délai de 60 jours en 2007-2008, ce qui correspond à la presque totalité des 55 974 décisions rendues.

Le délai moyen après audience s'établit comme suit :

**INDICATEUR :** Délai moyen après audience (en jours ouvrables)

| | Résultats | | |
|---|---|---|---|
| **Type de cause** | **2005-2006** | **2006-2007** | **2007-2008** |
| Fixation et révision | 16 | 15 | 14 |
| Causes civiles | 10 | 10 | 11 |
| Non-paiement | 6 | 5 | 6 |

# 7. Qualité des services aux citoyens

## LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le bureau des plaintes et de la qualité des services de la Régie du logement coordonne et gère le traitement et l'analyse des plaintes conformément à la Politique de traitement des plaintes à la Régie du logement et à la Directive sur le traitement des plaintes à la Régie du logement.

Le présent bilan s'applique à toutes les plaintes, quels qu'en soient le mode de transmission ou le motif d'insatisfaction, exprimées à l'endroit du tribunal, des lois et règlements, du service d'information, des procédures administratives de l'organisme, de l'application des règles d'éthique; qu'elles proviennent d'un citoyen, d'un organisme gouvernemental ou d'un groupe œuvrant pour la défense des droits des locataires ou des propriétaires.

Celles-ci peuvent être classées en deux grandes catégories, soit les plaintes pour lesquelles la Régie possède un pouvoir direct d'intervention et les plaintes pour lesquelles, lorsque prévu, des recours légaux peuvent être exercés.

Les données couvrent la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, en parallèle aux données correspondantes de l'exercice précédent. Elles sont réparties en deux catégories : par motif d'insatisfaction du citoyen et par guichet d'entrée.

## PLAINTES RÉPARTIES SELON LE MOTIF

La Régie du logement a reçu au cours de l'exercice 2007-2008 un total de 1 388 plaintes. Il s'agit d'une baisse de 25 % en comparaison de l'exercice 2006-2007 durant lequel 1 847 plaintes avaient été reçues. Cette baisse est attribuable en bonne partie à l'amélioration de l'accessibilité du service téléphonique.

On observe également une diminution appréciable des plaintes se rapportant au délai de mise au rôle. L'ajout de 8 nouveaux régisseurs au début de 2007 a eu un effet bénéfique sur ces délais.

## Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2007-2008, selon le guichet d'entrée et le motif

Ci-contre, le tableau récapitulatif présente les données colligées pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, ainsi que celles de l'exercice précédent.

| Motifs | EXERCICE 2006-2007 | EXERCICE 2007-2008 |
|---|---|---|
| Délai de mise au rôle | 735 | 581 |
| Accessibilité du service téléphonique | 495 | 200 |
| Insatisfaction de la décision | 139 | 129 |
| Comportement d'un employé | 98 | 104 |
| Délai à rendre une décision | 98 | 93 |
| Autres motifs | 60 | 89 |
| Lois et règlements de la Régie | 54 | 54 |
| Comportement d'un adjudicateur | 59 | 44 |
| Services à la clientèle | 45 | 33 |
| Procédures administratives | 13 | 21 |
| Déroulement de l'audition | 19 | 19 |
| Langue | 8 | 12 |
| Services à la clientèle - Internet | 5 | 7 |
| Services à la clientèle – Logistique de bureau | 12 | 1 |
| Lois et règlements d'autres ministères et organismes | 7 | 1 |
| Total | 1 847 | 1 388 |

## LES PLAINTES RÉPARTIES SELON LE GUICHET D'ENTRÉE

Le tableau suivant présente les données selon le guichet d'entrée à la Régie du logement. On constate que les citoyens privilégient en très grande majorité la ligne téléphonique sur la qualité des services au moment du dépôt d'une plainte. L'utilisation des autres guichets d'entrée demeure marginale compte tenu du volume de plaintes reçues.

| Guichet d'entrée | EXERCICE 2006-2007 | EXERCICE 2007-2008 |
|---|---|---|
| Téléphone | 13 | 12 |
| En personne | 8 | 14 |
| Par messager | 0 | 1 |
| Courrier postal | 75 | 59 |
| Télécopieur | 27 | 19 |
| Courrier électronique | 80 | 64 |
| Ligne qualité des services | 1592 | 1170 |
| Exprimez-vous | 52 | 49 |
| Total | 1847 | 1388 |

# 8. Utilisation des ressources

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours du présent exercice.

| | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| **Revenus de tarification** | **4 598 201 $** | **4 485 149 $** | **4 560 978 $** |
| **Budget disponible** | **16 366 201 $** | **16 528 449 $** | **17 452 878 $** |
| *Crédit au net** | *1 498 201 $* | *1 385 149 $* | *1 460 978 $* |
| *Crédits votés, transférés et reportés* | *14 868 000 $* | *15 143 300 $* | *15 991 900 $* |
| **Effectif autorisé** | **224 ETC** | **218 ETC** | **207 ETC** |
| **Régisseurs** (à l'exclusion des président et vice-président) | 32 | 41 | 40 |
| **Greffiers spéciaux** (à l'exclusion du secrétaire) | 7 | 7 | 6 |

* Le montant dépassant 3,1 M$ des revenus de tarification est comptabilisé dans le crédit au net.

## LES RESSOURCES HUMAINES

La Régie du logement s'est dotée d'outils en matière de gestion des ressources humaines en vue de répondre aux défis à venir, soit :

- l'établissement d'un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre en regard des départs à la retraite;
- l'établissement d'un plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008.

## L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé au 31 mars 2008 était de 207 ETC (équivalents temps complet) et se détaillait comme suit :

| Service | ETC |
|---|---|
| Présidence | 3,00 |
| Bureau de la présidence[1] | 12,00 |
| Vice-présidence aux activités du Tribunal | 49,00 |
| Direction des services de soutien aux activités du tribunal | 39,20 |
| Direction territoriale de Montréal | 33,20 |
| Direction territoriale de l'Ouest et du Nord | 27,80 |
| Direction territoriale de l'Est | 26,90 |
| Postes non distribués en raison de contraintes financières | 15,90 |
| TOTAL | 207,00 |

La Régie a utilisé 26,35 ETC occasionnels. Ces 26,35 ETC se répartissent comme suit :

| Service | ETC |
|---|---|
| Bureau de la présidence | 1,29 |
| Vice-présidence aux activités du Tribunal | 2,78 |
| Direction des services de soutien aux activités du tribunal | 9,39 |
| Direction territoriale de Montréal | 6,13 |
| Direction territoriale de l'Ouest et du Nord | 4,86 |
| Direction territoriale de l'Est | 1,90 |
| **TOTAL** | **26,35** |

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant plus de 85 % de ses ressources humaines aux fonctions d'adjudication et d'information.

## Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, communément appelée « Loi du 1 % », la Régie du logement a investi, au cours de l'année civile 2007, l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

Au cours de l'année civile 2007, la Régie a consacré 199 714 $ à des dépenses de formation. Ce montant correspond à 1,7 % de sa masse salariale. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a produit la déclaration prescrite au ministère du Revenu et fourni l'information générale ayant trait aux activités de formation à Emploi-Québec.

Les principales activités de formation ont porté sur la formation continue des préposés aux renseignements, sur des conférences sur la santé mentale au travail ainsi que sur le colloque de la Conférence des juges administratifs du Québec (CJAQ).

[1] Le Bureau de la présidence comprend les unités suivantes : les Communications, le Bureau des plaintes et de la qualité des services, le Service de la planification et de la recherche et le Service de la gestion documentaire.

### Les relations de travail

Au cours de l'exercice 2007-2008, le comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu quatre rencontres.

### Le Programme d'aide aux employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer la plus grande confidentialité, la Régie a retenu les services d'une firme externe.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2008, 17 personnes se sont prévalues du programme pour un total de 68 consultations. La dépense totale s'établit à 6 737 $.

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

### Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 s'élèvent à 17 436 733 $.

La dépense de rémunération se chiffre à 12 845 938 $ et représente 74 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas un renouvellement de mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 4 590 795 $ dont une somme de 2 269 872 $ (49 %) a été affectée aux dépenses du loyer, étant donné que la Régie compte 26 bureaux sur l'ensemble du territoire québécois, en plus de tenir des audiences dans 25 autres villes. Un autre important poste de dépenses se rapporte aux frais de communications téléphoniques et informatiques, aux frais de courrier et de messagerie ainsi qu'aux frais de déplacement qui totalisent 1 188 280 $, soit 26 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert monétaire conclue avec les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles d'un montant de 125 000 $ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services d'impression et de communications fournis par les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 560 978 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2007-2008, ce financement a représenté une somme de 1 460 978 $ qui a été dédiée aux opérations courantes.

## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2007-2008, la Régie a réalisé plusieurs projets dans le cadre d'une entente conclue, dans un premier temps, avec le ministère des Affaires municipales et des Régions, dans un deuxième temps, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et dans un troisième temps, avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

### Système de mission AS-400

Des investissements seront nécessaires en 2008-2009 afin de soutenir les opérations de la Régie dans ce système. L'état actuel du système limite la prise en charge de nouveaux besoins et rend difficile toute amélioration. Au cours de l'exercice 2007-2008, le CSPQ a néanmoins été en mesure de développer des applications permettant de générer de nouvelles statistiques, notamment en ce qui concerne la durée des audiences et les activités liées à la conciliation.

### Intégration technologique

La Régie a autorisé la réalisation d'une analyse en profondeur de ses systèmes d'information et d'infrastructure technologique. Un rapport sommaire d'analyse déposé en février 2008 est venu confirmer la désuétude du système de mission et le besoin d'une intégration et d'un redressement technologique de tous les systèmes soutenant les opérations de la Régie.

### Projet de redressement : Enregistrement des audiences à partir d'ordinateurs portables

Considérant les problématiques reliées aux trois technologies servant à l'enregistrement des audiences et la désuétude de ces équipements, la Régie a entrepris le remplacement du système analogique d'enregistrement dans les salles d'audience par le déploiement d'un système d'enregistrement numérique unique au moyen d'ordinateurs portables. La formation du personnel ainsi que le déploiement de cette solution se poursuivront en 2008-2009.

### Projet de redressement : Remplacement des caisses enregistreuses

Afin d'assurer la poursuite des activités et de répondre aux cas de défectuosité ou de bris de caisses à court terme, la Régie a mis en place un processus de remplacement rapide des caisses enregistreuses afin de compenser temporairement le vieillissement de ces équipements.

Compte tenu de l'infrastructure technologique en place à la Régie, il aurait été prématuré de procéder à l'acquisition d'un système centralisé de caisses enregistreuses. A cet effet, la prochaine étape pour la Régie sera d'amorcer une analyse préliminaire du besoin en 2008-2009.

### Registre d'accueil de la clientèle

Le registre d'accueil a été modifié en ajoutant deux données, soit le temps de conversation téléphonique et le pourcentage d'occupation selon le temps dévolu au public. Le tableau qui en découle peut être consulté par les préposés au besoin. Sa synthèse permet de voir en tout temps la progression et l'évolution du travail du préposé quant à sa performance.

### Internet et Intranet

En 2007-2008, plusieurs améliorations ont également été réalisées par l'équipe de développement sur l'intranet ministériel de la Régie, notamment l'implantation d'un registre pour le suivi du courrier, un « registre d'accueil » et une « banque de doctrine ».

**Partenariat avec** la Société québécoise d'informations juridiques **(SOQUIJ)**

Il y a également lieu de mentionner qu'à la suite du projet de Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, une analyse d'impact a été amorcée en 2007-2008 afin de transmettre, de façon électronique, l'ensemble de décisions produites par la Régie à la Société québécoise d'informations juridiques (SOQUIJ). Les travaux se poursuivront en 2008-2009.

## INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION EN REGARD DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

| INDICATEURS | | 2006-2007 | | 2007-2008 | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ressources humaines** | | **Nbre** | **%** | **Nbre** | **%** |
| Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre de ETC utilisés et en pourcentage du total de ETC utilisés | – Réguliers | 145,97 | 70 % | 129,50 | 65,27 % |
| | – Occasionnels | 26,92 | 13 % | 26,35 | 13,28 % |
| | – Autres (tous les autres statuts) | 35,76 | 17 % | 42,57 | 21,45 % |
| | – Cadres | 3,95 | 2 % | 4,77 | 2,4 % |
| | – Professionnels (y compris juristes) | 16,50 | 8 % | 11,34 | 5,7 % |
| | – Fonctionnaires (PBTA) | 125,52 | 60 % | 113,39 | 57,15 % |
| | – Hommes | 66,23 | 32 % | 57,15 | 28,8 % |
| | – Femmes | 142,42 | 68 % | 141,27 | 71,2 % |
| Répartition de l'effectif au 31 mars 2007 par groupe d'âge (nombre et pourcentage de personnes et de ETC utilisés) | Nombre et pourcentage de personnes : | | | | |
| | – 34 ans et moins | 22,00 | 9,3 % | 17,00 | 8 % |
| | – 35 ans à 54 ans | 151,00 | 64 % | 125,00 | 58,7 % |
| | – 55 et plus | 63,00 | 26,7 % | 71,00 | 33,3 % |
| | Nombre et pourcentage de ETC utilisés : | | | | |
| | – 34 ans et moins | 18,33 | 9,1 % | 10,83 | 5,5 % |
| | – 35 ans à 54 ans | 114,36 | 56,7 % | 123,03 | 62 % |
| | – 55 et plus | 68,85 | 34,2 % | 64,56 | 32,5 % |
| Prévision des départs à la retraite d'ici le 1er avril 2011 en nombre et en pourcentage des employés | Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employés au 31 mars | Du 1er avril 2007 au 31 mars 2010<br>37 personnes<br>22 % | | Du 1er avril 2008 au 31 mars 2011<br>42 personnes<br>22 % | |
| Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels) | Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année à l'exclusion des affectations/ Nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars | 4,8 % | | 10,8 % | |
| Taux d'absentéisme (à l'exclusion du calcul des jours fériés et des vacances prises) | Nombre de jours d'absence/ Nombre de jours de travail payés | 12 % | | 7,21 % | |
| Nombre de jours de formation par ETC (« Loi 90 ») | – Formation globale | 791 jours | | 539,1 | |
| | – Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises | 231 jours | | 168,9 jours | |
| Dépenses pour la formation et le développement du personnel | Dépenses totales en formation par employé | 280 006 $ | | 217 261,14 $ | |

| INDICATEURS | | 2006-2007 | | 2007-2008 | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ressources informationnelles** | | **$** | **%** | **$** | **%** |
| Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI) (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation) | Dépenses en RI ($) | 1 304 700 | | | |
| | Croissance annuelle des dépenses en RI (%) | | 7 | | |
| | Pourcentage des dépenses en RI par rapport aux dépenses totales du M/O (%) | | 8 | | |
| | Dépenses en immobilisations (RI) | 248 600 | | | |
| **Prestation de services** | | **N^bre** | | **N^bre** | |
| Achalandage selon le mode de prestation de services | | | | | |
| | Réponses au téléphone | 914 246 | | 843 018 | |
| | Entrevues et visiteurs dans les bureaux | 181 816 | | 170 981 | |
| | Courriels concernant le contenu du site Internet | 9 997 | | 7 925 | |
| | Courriels concernant des demandes de renseignements | 1 192 | | 1 288 | |
| | Consultation du site Internet | 1 009 521 | | 1 113 131 | |
| **Traitement des plaintes** | | | | | |
| | Plaintes reçues et traitées | 1 847 | | 1 388 | |

# 9. Exigences législatives et réglementaires

## SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à trois reprises.

En 2007-2008, la Régie a poursuivi la mise en œuvre des mesures de sécurité de ses adjudicateurs lors de la tenue d'audiences, ainsi que celle de son personnel et de ses locaux.

À cet égard, la Régie a élaboré un plan d'action concernant le resserrement des mesures de sécurité et des méthodes de travail qui ont trait à l'accès aux aires de travail en dehors des heures de bureaux.

La Régie a également finalisé les travaux entrepris pour l'élaboration d'une directive sur les sondages qu'elle a soumise pour validation à la Commission d'accès à l'information. La Régie a aussi entrepris de revoir la procédure d'engagement à la confidentialité de son personnel.

Enfin, une directive visant à assurer l'intégrité des données d'enregistrement des audiences a été élaborée afin d'éviter toute altération de celles-ci pendant la durée de conservation prévue.

## ACCÈS À L'INFORMATION

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le contexte du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels, et ne font donc l'objet d'aucune compilation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi.

Ainsi, au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Régie du logement a reçu 25 demandes d'accès à l'information. La nature des demandes soumises concernait les sujets suivants :

- demandes de renseignements sur l'existence de toute plainte, demande ou requête pendante devant la Régie, impliquant certains immeubles locatifs;
- demandes de renseignements concernant le plan de développement des ressources humaines et la réalisation des activités de développement;
- demandes de renseignements concernant la rémunération variable;
- demandes de renseignements concernant diverses statistiques;

- demandes de renseignements sur l'existence d'études ou de rapports concernant la notion de loyer de faveur;
- demandes d'accès à un rapport d'enquête;
- demandes de renseignements sur l'existence d'un document établissant une délégation de pouvoirs;
- demande d'accès à l'enregistrement d'une audience;

Parmi les demandes soumises :

- 12 demandes ont été acceptées par le responsable de l'accès à l'information;
- 3 demandes ont été acceptées partiellement en raison de l'inexistence d'un des documents demandés ou de la nature du renseignement demandé;
- 10 demandes ont fait l'objet d'un refus au motif de l'imprécision de la demande ou parce que le document n'était pas en possession de la Régie ou était inexistant.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 22 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours;
- 3 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Au 31 mars 2008, deux dossiers font l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

## PLAN D'ACTION SUR LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

La Régie a participé activement au rajeunissement de la fonction publique en embauchant des personnes âgées de moins de 35 ans pour combler 4 des 9 emplois réguliers et 2 des 5 postes occasionnels à pourvoir.

## POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Dans le cadre de la politique concernant la santé des personnes au travail, la Régie a adopté un plan de développement des ressources humaines pour l'horizon 2005-2008. Elle a poursuivi l'implantation de l'évaluation du rendement du personnel sur une base d'attentes signifiées. De plus, en matière de santé au travail, la Régie a reconduit le programme de vaccination et a revu son plan de continuité des services essentiels en cas de pandémie.

En matière de sécurité au travail, la Régie a remis sur pied un comité de santé et sécurité au travail.

L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur de l'administration provinciale (APSSAP) a diffusé une conférence sur la santé mentale à l'intention du personnel de la Régie. L'APSSAP a aussi animé un atelier sur les relations interpersonnelles au travail. Ces activités se poursuivent cette année.

## PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### L'embauche totale au cours de la période 2007-2008[1]

| | RÉGULIERS[1] | OCCASIONNELS[2] | ÉTUDIANTS | STAGIAIRES |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 9 | 5 | 4 | 1 |

### Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2008

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 148 |

L'effectif total ne comprend pas les 42 personnes nommées à la prérogative du gouvernement.

## MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

### Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2007-2008

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

| STATUTS D'EMPLOI | EMBAUCHE TOTALE 2007-2008 | EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES 2007-2008 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | COMMUNAUTÉS CULTURELLES | ANGLOPHONES | AUTOCHTONES | PERSONNES HANDICAPÉES | TOTAL | TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI[3] |
| Réguliers | 9 | 3 | – | – | – | 3 | 33 % |
| Occasionnels | 5 | – | – | – | 2 | 2 | 40 % |
| Étudiants | 4 | 2 | 1 | – | – | 3 | 75 % |
| Stagiaires | 1 | 1 | – | – | – | 1 | 100 % |

1 Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

2 Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

3 Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2007-2008 dans le statut d'emploi.

**Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi**

**Résultats corporatifs**

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

| | RÉGULIERS (%) | OCCASIONNELS (%) | ÉTUDIANTS (%) | STAGIAIRES (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2005-2006 | 0 % | 33 % | 50 % | 0 % |
| 2006-2007 | 0 % | 47 % | 83 % | 100 % |
| 2007-2008 | 33 % | 40 % | 75 % | 100 % |

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier :**

**Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

**Rappel des objectifs :** pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

| GROUPES CIBLES | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%) | NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%) | NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%) |
| Communautés culturelles | 9 | 5,5 % | 11 | 6,8 % | 12 | 8,1 % |
| Autochtones | 1 | 0,6 % | 1 | 0,6 % | 1 | 0,7 % |
| Anglophones | 1 | 0,6 % | 1 | 0,6 % | 1 | 0,7 % |
| Personnes handicapées | 8 | 4,9 % | 8 | 4,9 % | 7 | 4,7 % |

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier :**

**Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2008**

| GROUPE CIBLE | PERSONNEL D'ENCA-DREMENT | | PERSONNEL PROFES-SIONNEL | | PERSONNEL TECHNICIEN | | PERSONNEL DE BUREAU | | PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX | | PERSONNEL OUVRIER | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Communautés culturelles | 1 | 20 % | 3 | 18,7 % | – | 0 % | 8 | 6,4 % | – | 0 % | – | 0 % | 12 | 8,1 % |
| Autochtones | – | 0 % | – | 0 % | – | 0 % | 1 | 0,8 % | – | 0 % | – | 0 % | 1 | 0,7 % |
| Anglophones | – | 0 % | – | 0 % | – | 0 % | 1 | 0,8 % | – | 0 % | – | 0 % | 1 | 0,7 % |
| Personnes handicapées | – | 0 % | – | 0 % | | 0 % | 7 | 5,6 % | – | 0 % | – | 0 % | 7 | 4,7 % |

## FEMMES

**Taux d'embauche des femmes 2007-2008**

| | RÉGULIERS | OCCASIONNELS | ÉTUDIANTS | STAGIAIRES | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 8 | 4 | 3 | 1 | 16 |
| Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008 | 42 % | 21 % | 16 % | 5 % | 84 % |

**Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008**

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel[4] | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 5 | 13 | 5 | 125 | – | – | 148 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier | 2 | 6 | 4 | 96 | – | – | 108 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%) | 40 % | 46 % | 80 % | 77 % | – | – | 73 % |

4 Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

## MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

L'exercice de reddition de comptes est l'occasion de faire état des différentes actions ou mesures mises en place dans les ministères et organismes afin de favoriser la gestion de la diversité. À titre d'exemple :

- nombre de stagiaires accueillis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées;
- tenue de sessions de sensibilisation à l'intention du personnel cadre ou des employés;
- signification d'une attente aux gestionnaires.

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE L'ADAPTABILITÉ DE LA RÉGIE DU LOGEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour remplir sa mission, la Régie mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services à tous les citoyens. Elle s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts. Dans cet esprit, la Régie prend les mesures nécessaires afin que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

La Régie du logement est consciente des besoins qu'elle doit combler à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles en regard :

- de l'accessibilité des lieux;
- des communications téléphoniques;
- des communications de personne à personne;
- d'accès aux sites Internet d'intérêt public.

### Groupe de travail

La Régie a constitué un groupe de travail sur la planification de l'accessibilité composé :

- d'une représentante du Service des ressources humaines;
- d'un représentant de la Direction des services de soutien aux activités du Tribunal;
- d'un directeur territorial;
- d'une représentante du Service de la planification et de la recherche, laquelle est coordonnatrice des travaux.

Ce groupe de travail est chargé de surveiller la mise en œuvre et l'efficacité des mesures liées à l'accessibilité des services de la Régie du logement à tous les citoyens.

## MESURES EXISTANTES

### Accessibilité des lieux

Les 26 bureaux et lieux d'audiences possèdent au moins un des services d'accès pour les personnes à mobilité réduite : rampe d'accès, stationnement adapté, portes automatiques ou toilettes adaptées.

## Communications téléphoniques

Dans le cadre des communications téléphoniques, la Régie sensibilise les préposés aux renseignements aux stratégies qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes : parler lentement, prononcer clairement, trouver des termes simples pour bien transmettre l'information à la clientèle.

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes sourdes, malentendantes ou muettes. Ce service permet aux utilisateurs de téléscripteurs ou ATS et aux entendants de communiquer par téléphone par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés.

## Communications de personne à personne

Les membres de la Régie veillent à la qualité de la communication avec des personnes handicapées. Le personnel est invité à adopter un comportement éthique et à endosser les valeurs organisationnelles que sont le respect, la diligence, la loyauté et la qualité. Cela se traduit par un service respectueux et efficace pour l'ensemble des citoyens.

En plus, depuis le 1er décembre 1998, la Régie du logement assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services judiciaires qu'elle offre au public. À cet effet, toute personne peut solliciter l'assistance d'un tel interprète en consultant les services disponibles dans sa région.

## Environnement de travail

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée, que ce soit pour un emploi régulier, une session de formation ou à toute autre occasion, une démarche est amorcée afin d'adapter son poste de travail et de mettre en place la technologie nécessaire afin que cette personne puisse évoluer dans l'organisation. Notons que :

- la Régie du logement adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier, par l'achat de mobilier spécial ou par l'acquisition de logiciels spécifiques;
- des postes informatiques sont adaptés aux non-voyants et permettent la reconnaissance des caractères « Jaws »;
- un programme de télétravail peut être disponible;
- la Régie fait appel à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et au besoin par la suite.

## Embauche des personnes handicapées

En ce qui a trait à l'embauche de personnes handicapées, la Régie participe toujours au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), et ce, depuis son adoption en 1993.

Au 31 mars 2008, la Régie comptait parmi ses effectifs 13 personnes handicapées :

- 7 employés réguliers;
- 6 employés ont été embauchés par l'entremise du programme PDEIPH, dont 2 en 2007-2008.

## ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Poursuivant ses objectifs en matière de diffusion des règles d'éthique auprès de son personnel, la Régie a maintenu et alimenté au cours de l'année 2007-2008 une rubrique particulière qu'elle a instaurée en 2004-2005 sur son site intranet portant sur l'éthique et les valeurs organisationnelles. Y sont disponibles des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

En outre, avec l'accord de l'Institut québécois d'éthique appliquée qui les produit, la Régie diffuse périodiquement sur son site intranet, au bénéfice de son personnel, divers bulletins de réflexion.

En collaboration étroite avec l'École nationale d'administration publique (ENAP), la Régie du logement a également offert à son personnel professionnel et à ses préposés principaux une session de formation portant sur l'éthique en lien avec les nouvelles valeurs organisationnelles que la Régie s'est attribuées au cours de l'exercice 2006-2007, lesquelles correspondent aux valeurs suivantes : le respect, la diligence, la loyauté et la qualité.

La Régie a de plus participé à la formation en éthique destinée aux hauts fonctionnaires du gouvernement.

Enfin, par l'entremise de son répondant en éthique, la Régie a participé aux activités de la journée spéciale soulignant le cinquième anniversaire des valeurs de l'administration publique québécoise.

Les régisseurs de la Régie, soumis en vertu de la Loi sur la Régie du logement au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Ces derniers, en leur qualité d'adjudicateurs, ont l'opportunité de participer à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec qui ont pour thèmes des sujets d'intérêt les concernant.

## POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Depuis 1998, la Régie du logement possède une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie s'assure de son application, laquelle s'harmonise avec la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents qui émanent de l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen ne soit de langue anglaise et demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

À l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des présentoirs qui sont en libre service, la Régie s'assure, si le texte français n'est pas disponible, que le texte anglais d'un dépliant ou d'une brochure d'information sur la loi et les règlements est retiré.

Comme pour les années précédentes, la Régie a appliqué durant l'exercice financier 2007-2008 les règles quant à son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui honorent les exigences de la Charte de la langue française.

Enfin, depuis février 2008, le service de conciliation a été étendu dans tous les bureaux de la Régie du logement. Ainsi, dans le contexte de l'implantation de ce service, un nouveau numéro téléphonique sans frais – auquel est lié un message vocal – est désormais disponible. Pour des raisons techniques, ce message n'a pu respecter les exigences de la Charte de la langue française en cette matière. Des démarches sont présentement en cours pour assurer la conformité de ce dernier à cette charte.

## ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat lors des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation de rendre publics dans le rapport annuel de gestion les engagements et les réalisations des ministères et organismes en matière d'allégement réglementaire et administratif, des projets d'orientation ont été réalisés ou entrepris au cours de la dernière année.

- Produire un nouveau formulaire de bail obligatoire plus convivial en fonction des besoins exprimés par la clientèle.

  À la suite des modifications apportées au contenu du bail pour tenir compte de la nouvelle disposition du Code civil du Québec concernant la violence, d'autres propositions de modifications législatives en lien avec cette disposition ont à nouveau eu pour effet de reporter temporairement la production du nouveau bail. Tout indique maintenant la reprise prochaine des travaux entourant ce projet.

- Procéder à la refonte complète de son site Internet pour qu'il réponde aux impératifs gouvernementaux et qu'il tienne compte des nouvelles exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-21).

  Ce projet, réalisé à la fin de l'exercice 2006-2007, permettra éventuellement à la Régie d'y intégrer pour diffusion les documents et renseignements requis par le projet de Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnel aussitôt qu'il sera en vigueur.

- Procéder à la révision des règles de procédures devant la Régie du logement afin d'harmoniser leur application avec l'évolution de la pratique devant le tribunal.

  Amorcés au cours de l'exercice 2006-2007 à l'égard de certaines dispositions spécifiques, les travaux du comité se sont poursuivis en 2007-2008 pour être étendus à l'étude, toujours en cours, de toutes les dispositions du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement R.R.Q., 1981, c. (R-8.1, r.5) ainsi que du Tarif sur les frais exigibles par la Régie du logement. R.R.Q., 1981, c. (R-8.1, r.6).

La Régie assiste en outre le ministre et répond à ses demandes sur tous les aspects touchant l'allégement législatif et réglementaire.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ». Ces recommandations sont intégrées dans le plan d'action annuel, qui fait l'objet d'un suivi rigoureux depuis par la direction de la Régie.

# 10. Informations financières 2007-2008

RAPPORT DE LA DIRECTION

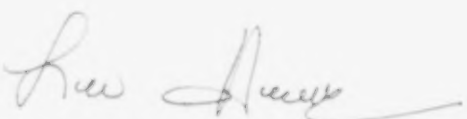
Les informations financières de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 ont été dressées par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état de revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état de revenus et dépenses fiable.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve les informations financières contenues dans le rapport annuel. Elle est assistée dans ses responsabilités par les Services partagés – Affaires municipales et Régions pour les ressources humaines, matérielles et financières et par le Centre des services partagés du Québec pour les ressources informationnelles.

Le président de la Régie du logement,



M[e] Luc Harvey

## RÉGIE DU LOGEMENT
## Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2008

| | 2008 | 2007 |
|---|---|---|
| **REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU** | | |
| Frais exigibles des locateurs ou locataires | 4 560 978 $ | 4 485 149 $ |
| Transfert au fonds consolidé du revenu | 5 129 | 4 374 |
| Autres | 35 011 | 27 440 |
| | 4 601 118 $ | 4 516 963 $ |
| **DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC** | | |
| Traitements et avantages sociaux | 12 845 938 $ | 12 401 070 $ |
| Loyers | 2 269 872 | 1 754 709 |
| Transport et communication | 1 188 280 | 1 330 339 |
| Services professionnels et administratifs | 656 778 | 536 689 |
| Entretien et réparations | 35 038 | 35 939 |
| Fournitures et approvisionnements | 217 704 | 202 497 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 215 652 | 223 401 |
| Autres | 7 471 | 7 999 |
| | 17 436 733 $ | 16 492 643 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

**FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)**

**ÉVENTUALITÉ (note 5)**

## RÉGIE DU LOGEMENT

**Notes complémentaires aux informations financières**
**au 31 mars 2008**

### 1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R.8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

### 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Régions. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

| Catégorie | Durée |
|---|---|
| Matériel et équipement | 5 ans |
| Équipement informatique | 3 ans |
| Équipement spécialisé | 10 ans |

#### AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont des prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 635 572 $ (2007 : 606 189 $) ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

## 3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2008, ces dépôts totalisaient 260 466 $ (2007 : 244 069 $).

## 4. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

| | 2008 | 2007 |
|---|---|---|
| Solde reporté au début de l'exercice | 144 $ | (8 476) $ |
| Redevances de l'exercice | 125 000 | 125 000 |
| Services reçus au cours de l'exercice | (163 043) | (116 380) |
| Solde reporté à la fin de l'exercice | (37 899) $ | 144 $ |

## 5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs à l'égard de tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières, ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

# 11. Décisions d'intérêt en 2007-2008

**Publication du résultat des calculs de pourcentages applicables à la fixation des loyers**

*CORPIQ c. Régie du logement, C.A. 200-09-005809-063, le 17 janvier 2008, j. Chamberland, Thibault, Giroux.*

Le 17 janvier 2008, la Cour d'appel du Québec rendait une décision qui confirmait la validité du règlement sur les critères de fixation de loyer à l'égard de l'avis donné par la ministre des Affaires municipales et des Régions concernant les résultats des calculs. De plus, la Cour confirmait la validité des communiqués de presse relativement aux divers scénarios d'augmentation de loyer.

Dans cette affaire, la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) demandait, par l'entremise d'un jugement déclaratoire, que la Régie du logement cesse toute publication de ce type de communiqué puisque ce dernier, alléguait-elle, semait la confusion chez la clientèle et que cette confusion engendrait des pertes monétaires au sein de ses membres.

La Cour d'appel trancha plutôt que ce communiqué n'avait pas la portée que voulaient lui conférer les appelants puisque ce dernier indiquait clairement qu'il s'agissait d'une estimation qui pouvait varier selon l'évaluation d'une situation particulière. De plus, la Cour d'appel confirma la légalité de cet avis puisque conforme à la Loi sur la Régie du logement et au Règlement sur les critères de fixation de loyer adoptés en vertu de cette loi.

**Le tabagisme dans les logements résidentiels**

*Koretski c. Fowler, R.L. Montréal 31-061110-0096, le 4 juillet 2007, r. Novello.*

À la suite d'une annonce publiée dans un journal, une locataire se présente au domicile d'une locatrice désireuse de louer la partie supérieure de son immeuble à titre de logement. La locatrice habite le rez-de-chaussée. Après la visite, celle-ci présente à la locataire un formulaire intitulé « Application for Apartment ». Le document contient, entre autres, la mention suivante : « ABSOLUTELY NO PETS OR SMOKERS ABSOLUMENT PAS D'ANIMAUX/FUMEURS (FUMUESES) (sic) ».

Selon les faits mis en preuve, des discussions ont lieu à l'égard de la présence d'un petit chien. La mention « ABSOLUTELY NO PETS » indiquée sur le formulaire est par conséquent raturée. La mention « NO SMOKERS » demeure telle qu'elle. Quant au bail, ce dernier ne contient aucune mention relative à l'interdiction de fumer dans le logement.

La locatrice dépose une demande à la Régie du logement ayant pour objet une ordonnance enjoignant la locataire de cesser de fumer dans son logement. La locatrice prétend que la locataire ne respecte pas ses obligations et que cela lui cause un préjudice, puisqu'elle souffre d'asthme et qu'elle est enceinte.

La Régie du logement rejette la demande de la locatrice. Le Tribunal est en effet d'avis que, sauf indication contraire quant à l'intention des parties, le document intitulé « Application for Apartment », étant accessoire, antérieur au bail et non signé, ne saurait créer en soi des obligations contractuelles non indiquées au bail.

Cette cause a été portée en appel à la Cour du Québec.

# Annexe 1

## LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1,
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64,
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12,
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I),
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11,
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25,
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37,
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1,
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1,
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.Q. (1985), c. B-3,
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1,
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3,
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2,
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3,
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c.T-0.01,
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8,
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (1990) G.O. II, 3507,
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (2001) G.O. II, 3023,
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1,
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699,
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r .0.01, 1995 G.O. II, 1497,
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements,
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., chapitre F-3.1.1.

**Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement**
L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la Loi sur la Régie du logement :

- R-8.1, r.0.2
  Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement
  D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350

- R-8.1, r.1.01
  Règlement sur les critères de fixation de loyer
  D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305

- R-8.1, r.1.02
  Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire
  D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855

- R-8.1, r.2.1
  Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs
  D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787

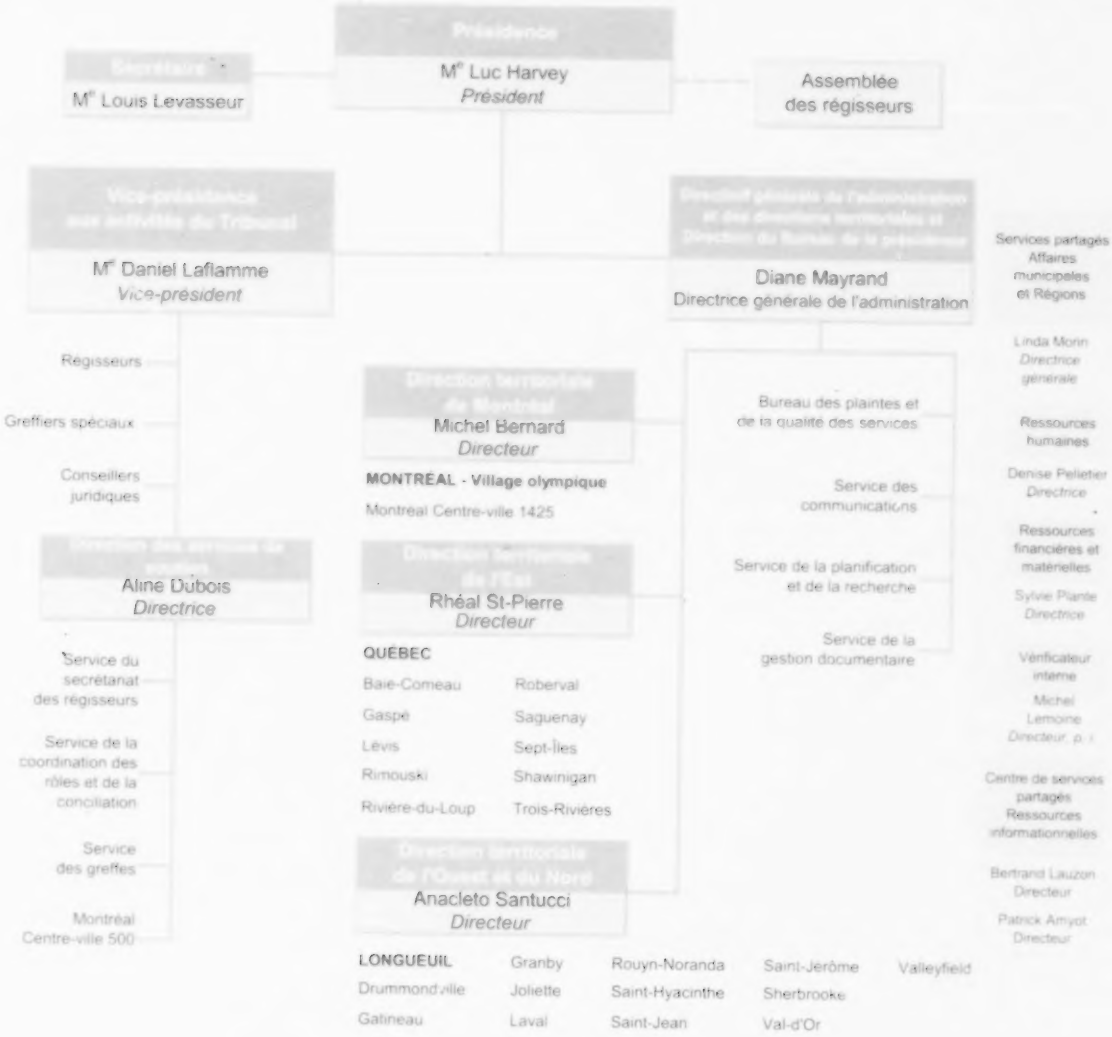
- R-8.1, r.5
  Règlement sur la procédure devant la Régie du logement
  Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935

- R-8.1, r.5.1
  Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement
  D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791

- R-8.1, r.6
  Tarif des frais exigibles par la Régie du logement
  D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

# Annexe 2

## ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 31 MARS 2008



# *Annexe 3*

## LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN 2007-2008

### Régisseurs

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bernard, Gérald[4]
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine[4]
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Champigny, Francine[4]
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[4]
De Palma, Luce4
Desjardins, France[1 et 4]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle4
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Giroux, Johanne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[4]
Joly, Gilles4
Laflamme, Daniel[3 et 4]
Landry, Marc
Lavigne, Marc
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Monty, André
Morin, Anne4
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Santirosi, Marie Louisa
Simard, Patrick
Thérien, Pierre[4]

### Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Chartrand, Ginette[5]
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis[5]
Poitras, Marie

1 Présidente jusqu'au 4 janvier 2008 (départ à la retraite)
2 Président depuis le 7 janvier 2008
3 Vice-président
4 Membres du bureau de révision
5 Secrétaire de la Régie
6 En préretraite depuis le 20 décembre 2007

# Annexe 4

## LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

**BAIE-COMEAU**
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

**DRUMMONDVILLE**
1680, boulevard Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

**GASPÉ**
Bureau 1.05, 1er étage
96, Montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

**GATINEAU**
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville, 4e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

**GRANBY**
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

**JOLIETTE**
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

**LAVAL**
Palais de justice
3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

**LÉVIS**
Rez-de-chaussée
5130, boulevard de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 4Z7

**LONGUEUIL**
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne, rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

**MONTRÉAL** - Village olympique
Village olympique, Pyramide Ouest (D)
Rez-de-chaussée, bureau 2161
5199, Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X1

**MONTRÉAL** - Centre ville
AUDIENCES
1425, boul. René Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7

**MONTRÉAL** - Centre ville
AUDIENCES (seulement)
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2201
Montréal (Québec) H2Z 1W7

**QUÉBEC**
Place Québec
Rez-de-chaussée, bureau 120
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

**RIMOUSKI**
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

**RIVIÈRE-DU-LOUP**
Palais de justice
Bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3J1

**ROBERVAL**
2e étage, bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

**ROUYN-NORANDA**
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

**SAGUENAY**
Arrondissement Jonquière
3950, boul. Harvey, rez-de-chaussée, bureau 10
Saguenay (Québec) G7X 8L6

**SAINT-HYACINTHE**
600, avenue Sainte-Anne, rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

**SAINT-JÉRÔME**
500, boul. des Laurentides, bureau 1503 A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2

**SAINT-JEAN**
109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2

**SEPT-ÎLES**
456, rue Arnaud, bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

**SHAWINIGAN**
212, 6e Rue, bureau RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

**SHERBROOKE**
202, rue Wellington Nord, bureau 1.03
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

**TROIS-RIVIÈRES**
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**VAL-D'OR**
400, boulevard Lamaque, bureau RC-02
Val-d'Or (Québec) J9P 3L4

**VALLEYFIELD**
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8

**En 2007-2008, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :**

Akulivik
Alma
Amos
Aupaluk
Cap-aux-Meules
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau
Iles-de-la Madeleine
Inukjuak
Ivujivik
Kangiqsualujjuaq
Kangiqsujuaq
Kangirsuk
Kuujjuaq
Kuujjuarapik
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mirabel
Mont-Laurier
New Carlisle
Paspébiac
Puvirnituq
Quaqtaq
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sainte-Marthe-sur-le-Lac
Salluit
Sorel-Tracy
Tasiujaq
Thetford Mines
Umiujaq
Victoriaville

**Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :**

**MATANE**
349, rue Saint-Jérôme
Édifice Bon Pasteur
Matane (Québec) G4W 3A8

**SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE**
795, avenue du Palais
Saint-Joseph de Beauce (Québec) G0S 2V0

**THETFORD MINES**
693, rue Saint-Alphonse Nord
Salle 1.02
Thetford Mines (Québec) G6G 3X3

**ADRESSE DU SITE INTERNET DE LA RÉGIE DU LOGEMENT :**

http://www.rdl.gouv.qc.ca

Régions de Montréal, Laval et Longueuil :
514 873-BAIL (2245)

Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

# Annexe 5

## Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il l'a expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugé essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant responsable à l'éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I
**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige.

Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts.

Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement.

Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux.

Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II
**DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS**

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III
**DISPOSITION FINALE**

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

# Annexe 6

## Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

**Loi sur la Régie du logement**
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6o)

SECTION I
**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II
**DEVOIRS DES RÉGISSEURS**

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

**16.** Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

**17.** Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

**18.** Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

**DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL**

**19.** Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

**20.** Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

**21.** Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

**DISPOSITIONS FINALES**

**22.** Le présent code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin1985.

**23.** Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication dans la *Gazette officielle du Québec*.

Régie
du logement
Québec